



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez  
del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL,  
Moquegua 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

**AUTORES:**

Flores Choque, Liseth Melbi ([orcid.org/0000-0003-2133-2189](https://orcid.org/0000-0003-2133-2189))

Mamani Cruz, Ruth Noemi ([orcid.org/0000-0001-8895-1772](https://orcid.org/0000-0001-8895-1772))

**ASESORA:**

Dra. Acosta Limay, Rosio Elizabeth ([orcid.org/0000-0001-9737-7522](https://orcid.org/0000-0001-9737-7522))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERISTARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios por ser mi guía en todo momento y por cuidar de mis más valiosos seres queridos.

A las personas que amare siempre, mi papá, a mi mamá y a mi hermano, por ofrecerme amor incondicional, calidez de familia, enseñanzas. Por eso y mucho más, mis logros son suyos.

A mi amado esposo por ser el soporte fundamental durante el proceso y culminación de este proyecto mostrándome ejemplo de superación, como persona y profesional.

### **Flores Choque, Liseth Melbi**

Se la dedico a Dios por ser quien me guía en cada paso para lograr mis sueños trazados.

A mis padres Rosa y Mario quienes me apoyaron, realizando grandes sacrificios para culminar mi carrera universitaria amándome, motivándome y brindándome grandes consejos, de igual manera a mis adorables hermanos por las sonrisas, apoyo y cariño sincero.

A mi tía Gladys por el cariño y los valiosos consejos brindados.

### **Mamani Cruz, Ruth Noemi**

## **Agradecimiento**

Ante todo, agradecer a Dios por brindarnos salud, bienestar cuidándonos y a la vez iluminarnos con sabiduría e inteligencia. A nuestros padres, hermanos y a nuestra familia por sus buenos deseos para lograr con éxito nuestras metas durante todo el trayecto de nuestra etapa universitaria.

Luego de varios ciclos de estudio, esfuerzo, sacrificio, dedicación, donde compartimos conocimientos, alegrías y tristezas; finalmente nos encontramos en esta última etapa de nuestra formación profesional, por ello estamos eternamente agradecidas por el acogimiento de la universidad.

Finalmente, a nuestro amigos y personas que nos brindaron su apoyo incondicional y moral para lograr nuestro propósito anhelado.

## Índice de Contenidos

|   |      |
|---|------|
| Carátula.....   | i    |
| Dedicatoria .....   | ii   |
| Agradecimiento .....                                      | iii  |
| Índice de contenidos .....                                | iv   |
| Índice de tablas .....                                    | ii   |
| Índice de gráficos .....                                  | iii  |
| Resumen .....   | iv   |
| Abstract .....  | viii |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                     | 9    |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                   | 12   |
| III. METODOLOGÍA .....                                    | 19   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación.....                  | 19   |
| 3.2. Variables y operacionalización .....                 | 19   |
| 3.3. Población, muestra y muestreo .....                  | 21   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 21   |
| 3.5. Procedimiento .....                                  | 22   |
| 3.6. Método de análisis de datos .....                    | 23   |
| 3.7. Aspectos éticos.....                                 | 23   |
| IV. RESULTADOS.....                                       | 24   |
| V. DISCUSIÓN .....  | 37   |
| VI. CONCLUSIONES .....                                    | 42   |
| VII. RECOMENDACIONES.....                                 | 43   |
| REFERENCIAS .....   | 44   |
| ANEXOS.....   | 50   |

## Índice de Tablas

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1.</b> Resultados de la variable independiente: Gestión de las cuentas por cobrar .....   | 24 |
| <b>Tabla 2.</b> Descripción de variable dependiente: Liquidez .....  | 25 |
| <b>Tabla 3.</b> Descripción de la dimensión Políticas internas de las cuentas por cobrar .....   | 26 |
| <b>Tabla 4.</b> Descripción de la dimensión Políticas de crédito .....   | 27 |
| <b>Tabla 5.</b> Descripción de la dimensión Capital de trabajo .....   | 28 |
| <b>Tabla 6.</b> Descripción de la dimensión Prueba ácida .....   | 29 |
| <b>Tabla 7.</b> Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua, 2021.             | 30 |
| <b>Tabla 8.</b> Determinar las políticas internas de las cuentas por cobrar que influyen en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua, 2021. .... | 31 |
| <b>Tabla 9.</b> Determinar las políticas de crédito que afecta en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua, 2021.....                            | 32 |
| <b>Tabla 10.</b> Tabla 10. Prueba de normalidad .....  | 33 |
| <b>Tabla 11.</b> Correlaciones entre la gestión de cuentas por cobrar y liquidez .....   | 34 |
| <b>Tabla 12.</b> Correlaciones de las políticas internas de las cuentas por cobrar y liquidez .....  | 35 |
| <b>Tabla 13.</b> Correlaciones de las políticas de crédito y liquidez.....   | 36 |

## Índice de Gráficos

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1.</b> Frecuencia agrupada de Gestión de cuentas por cobrar de Alimentos y Servicios Llanos SRL .....                            | 24 |
| <b>Figura 2.</b> Frecuencia agrupada de Liquidez de Alimentos y Servicios Llanos SRL .....   | 25 |
| <b>Figura 3.</b> Frecuencia agrupada de la dimensión Políticas internas de las cuentas por cobrar de Alimentos y Servicios Llanos SRL..... | 26 |
| <b>Figura 4.</b> Frecuencia agrupada de la dimensión de crédito de Alimentos y Servicios Llanos SRL .....                                  | 27 |
| <b>Figura 5.</b> Frecuencia agrupada de la dimensión capital de trabajo .....  | 28 |
| <b>Figura 6.</b> Frecuencia agrupada de la dimensión Prueba ácida de Alimentos y Servicios Llanos SRL .....                                | 29 |
| <b>Figura 7.</b> Frecuencia agrupada de la variable 1 y variable 2 .....   | 30 |
| <b>Figura 9.</b> Frecuencia agrupada de la dimensión 2 y variable 2 .....  | 32 |

## Resumen

La cobranza suele ser a veces conflictiva, por esta razón nunca se debe dejar de supervisar las áreas relacionadas, porque causa una serie de falencias económicas creando insatisfacción a los involucrados, poniendo en peligro la subsistencia de la empresa. Por esta razón se ha trazado como principal objetivo, determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL. Se procedió a recabar información, seguidamente fueron analizadas de tal manera que se cumpla el propósito de la investigación. Se optó por la investigación aplicada, de diseño no experimental, su enfoque es cuantitativo, se utilizó el cuestionario aplicado a 25 colaboradores, estos datos fueron recopilados con técnicas de encuesta. Los resultados más relevantes que se obtuvieron fue la inadecuada aplicación del procedimiento para recaudar el efectivo de las ventas realizadas al crédito, debido al desconocimiento de las estrategias, así como la falta de un área de gestión crediticia, segregación de funciones, mayor participación del contador y asesoría legal. Por lo cual, se concluye que el concesionario está en déficit económica, a raíz del desconocimiento de la gestión, aplicación de estrategias y procesos de recaudación de las ventas realizadas al crédito.

**Palabras clave:** Crédito, cuentas por cobrar, liquidez, capital.

## **Abstract**

The collection is sometimes conflictive, for this reason you should never stop supervising the related areas, because it causes a series of economic shortcomings creating dissatisfaction for those involved, endangering the survival of the company. For this reason, the main objective has been set, to determine how the management of accounts receivable influences the liquidity of the concessionaire Alimentos y Servicios Llanos SRL. Information was collected, then analyzed in such a way that the purpose of the investigation is fulfilled. Applied research was chosen, with a non-experimental design, its approach is quantitative, the questionnaire applied to 25 collaborators was used, these data were collected with survey techniques. The most relevant results obtained were the inadequate application of the procedure to collect the cash from the sales made on credit, due to the lack of knowledge of the strategies, as well as the lack of a credit management area, segregation of functions, greater participation of the accountant and legal advice. Therefore, it is concluded that the dealer is in economic deficit, as a result of ignorance of the management, application of strategies and collection processes of sales made on credit.

**Keywords:** Credit, accounts receivable, liquidity, capital.

## I. INTRODUCCIÓN

Hemos sido testigos de los momentos difíciles que atravesó la humanidad a nivel mundial en estos últimos años por el COVID-19, la cual causó grandes impactos en la productividad y liquidez de las compañías, puesto que, la gran mayoría de los negocios quebraron, esto quiere decir, que algunos optaron por la separación de accionistas, el cual originó mayor aumento de desempleo y otros prefirieron recurrir a los despidos de personal quedando con puestos de vital importancia. Esto no es ajeno en las empresas industriales de alimentos, los cuales fabrican o extraen distintos productos, como complementarios o sustitutorios para distribuir a distintas empresas, instituciones u otros.

Del mismo modo, en Perú algunas empresas presentan deficiencias en cuanto a procedimiento de cobro, donde muchas veces la finalidad y el propósito no se tiene definido y escrito, dando inicio a sus actividades conforme a sus conocimientos o experiencias adquiridas en otras empresas; dando solución de momento a problemas conforme se van presentando, muchas veces el personal de las empresas es básicamente familiar, trayendo de por sí muchas deficiencias en la gestión de una empresa. Por ejemplo, la caída de la empresa familiar del refresco Nectarin en los años 70. Por lo explicado existen procesos deficientes de control, falta de orden y falta de capacitación; sobre todo con respecto a las cobranzas porque se basan en experiencias aprendidas en otros lugares, dejando de lado algunas herramientas o técnicas que se utilizan para realizar una buena gestión.

El concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, con RUC N° 20600558219, ubicada en la Av. Andrés Avelino Cáceres Nro. 1255, Samegua - Moquegua, constituida como Sociedad de Responsabilidad Limitada. Su principal actividad económica es brindar el servicio de alimentación al personal de commuting de las empresas contratistas del proyecto Minero Anglo American Quellaveco – Moquegua. El concesionario no cuenta con un área de ventas al crédito debido al desconocimiento de las políticas internas de cobranza y políticas de crédito; por este motivo, el personal contratado hacia los seguimientos de acuerdo a sus conocimientos, sin embargo, el despido del personal a causa del COVID-19, el gerente general era quien en la gran mayoría de casos se encargaba de realizar los seguimientos de facturas, valorizaciones, que varios de estos tenían

fechas vencidas, ocasionando el incremento de la morosidad y deficiencia de liquidez para efectuar obligaciones u otros compromisos de pago a corto plazo, presentando malestar en el personal y proveedores. Es importante que en el concesionario existan personas capacitadas, hábiles, competitivas para que realicen sus funciones correspondientes, las mismas que aportaran conocimientos garantizando una eficiente estrategia de cobranza. Para Borja et al. (2019), La cobranza suele ser a veces conflictiva, por esta razón nunca se debe dejar de supervisar las áreas relacionadas, también es necesario identificar los datos que nos ayuden a facilitar el control, por ejemplo: el reporte diario de cobranzas, la antigüedad de los clientes u otros datos relacionados, debemos de tener en cuenta que las políticas que se establecen dentro de una entidad, en vista de que, es de suma importancia para realizar la cobranza, con esta información se logrará llegar a la conclusión si existe una mejoría en la solvencia de una empresa dependiente de la gestión. Por esta razón en el concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, nace la idea de investigar acerca de la gestión de las cuentas por cobrar que influye en la liquidez.

El problema base del estudio se describe a continuación: ¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021? En cuanto a los específicos se tiene: a) ¿De qué manera las políticas internas de las cuentas por cobrar influyen en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021? y b) ¿Cómo las políticas de crédito afectan en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021?

Esta investigación está justificada teóricamente debido a que se investigó para incentivar a adquirir conocimientos acerca del problema, así mismo, se alimentó de teorías básicas de las políticas de cobro y crediticias, las cuales no son establecidas de manera interna, favoreciendo al personal involucrado, con el propósito de lograr orden y estos se enfoquen en lograr las metas de la empresa. Se justificó prácticamente, porque el propósito de la investigación simboliza un aporte importante para el concesionario, la cual aportará una propuesta de procedimientos para realizar el cobro, con ello el concesionario podrá tomar decisiones y de ser factible podrán mejorar, crear, implementar dicho proceso, con

la intención de generar más liquidez para el cumplimiento de obligaciones con los trabajadores, proveedores, clientes. Se justificó metodológicamente, debido a que corresponde a una investigación aplicada, no-experimental, además de haberse usado el cuestionario como instrumento, para obtener el resultado de correlación de ambas variables planteadas, por consiguiente, esta información servirá para posteriores investigaciones respecto al tema en gestión de cuentas por cobrar y liquidez. Para profundizar el tema se procedió a dimensionar en: políticas internas de las cuentas por cobrar, políticas de crédito, capital de trabajo y prueba ácida, ya que juegan un rol de suma importancia, para generar la liquidez dentro el concesionario.

Por otro lado, se planteó como principal objetivo: Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021. Y los objetivos específicos: a) Determinar las políticas internas de las cuentas por cobrar que influyen en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021 y b) Determinar las políticas de crédito que afectan en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021.

Finalmente, la hipótesis general se formuló de la siguiente manera: Si se implementa una política de gestión de cuentas por cobrar entonces repercutirá favorablemente en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021, y las hipótesis específicas: a) Las políticas internas de las cuentas por cobrar influyen significativamente en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021 y b) Las políticas de crédito afectan significativamente en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En primer lugar, se revisó trabajos de investigación para continuar con este estudio, entre las ellas se tiene tres antecedentes nacionales y tres de internacionales, como resultado se obtuvo las siguientes investigaciones:

Rosas y Ochante (2021) precisó el motivo principal de su estudio de investigación fue resolver la repercusión de gestión de cobranza y liquidez de la entidad. Aplicaron una investigación cuantitativa debido a que la investigación mostró la situación económica y a la vez determinó la causa del problema, sin realizar ninguna manipulación en las variables. Los autores concluyeron que según sus resultados estadísticos se comprobó que los procedimientos de cobranza tienen una influencia significativa con la liquidez, debido a que no aplican de manera eficiente las llamadas telefónicas, notificaciones escritas y el soporte del recurso legal, como parte del procedimiento de cobranza, la cual ha influido en la liquidez.

Encinas (2019) indicó en su estudio de investigación planteo resolver la influencia de la gestión de recaudación en la liquidez. El tesista realizó una investigación aplicada. Las ventas al crédito eran muy elevadas, lo cual obstaculizaba que la entidad logre afrontar sus compromisos de pago en el plazo establecido. Concluyendo que las políticas crediticias y políticas de cobranza eran aplicadas de manera inadecuada en el área, originando muchas dificultades para la empresa, misma que no logra recuperar sus cuentas vencidas en los plazos que tiene fijado, normalmente se logra recuperar tras el paso de muchos días o meses.

Miranda (2018) indicó que su principal objetivo fue determinar la correlación que hay entre las estrategias de cobro y la mora de los clientes. En su tesis se usó el diseño no-experimental con una técnica aplicada y enfoque cualitativo. Concluyó el investigador precisando que se halló correlación ampliamente en ambas variables trabajadas, debido a que no existe estrategias de cobranza como un refinanciamiento de la cobranza, garantías o corte de servicio al crédito para minimizar el peligro de morosidad a quienes se les brinda el servicio. Aparte de ello, el personal que está a cargo de realizar los seguimientos correspondientes de cobro al cliente, no está capacitado para tratar con las clientes, ya que no les brindan un

buen asesoramiento para cumplir con sus pagos establecidos, cabe mencionar que se pasa por alto la evaluación de satisfacción del cliente.

Arcila (2021) precisó la tesista como problemática principal de la entidad, ausencia de liquidez para el debido cumplimiento de los pagos a sus proveedores. Por ello, como objetivo tuvo determinar las falencias de gestión de las cuentas de cobranza a los clientes, la cual se investigó de manera descriptiva de enfoque cualitativo. Su recolección de datos le demostró conocer las deficiencias de la empresa al momento de realizar el procedimiento de la cobranza. La investigadora concluyó la ausencia de un manual o guía en la cual deberían estar plasmadas las funciones y los procedimientos que debe seguir al momento de realizar una cobranza, pudo observar que el personal no tenía claramente definido sus funciones de las actividades a realizar, así como el desconocimiento en aplicar estrategias para evitar el aumento de la cartera crediticia.

Gutiérrez et al (2021) determinaron la existencia de políticas, cuyo propósito es optimizar la calidad de la línea de crédito para aminorar la situación morosa, utilizando como instrumento la entrevista con preguntas muy objetivas. Concluyeron que había falencias en el sector de créditos y cobranza, lo que dificultaba el desarrollo y optimización de gestión de créditos en la entidad. También se observó que en las oficinas, el personal no estaba capacitado para otorgar los créditos correspondientes, incumpliendo con reducir el nivel de cartera crediticia, viéndose afectado el capital de la empresa; provocando que las cobranzas aumenten con facilidad debido a la autorización de crédito sin un análisis al cliente.

Villenas y Guerrero (2021) propusieron describir de manera relevante la gestión de cobranza en la entidad. El artículo fue trabajado bajo un enfoque de campo, descriptivo. Con el propósito de comprender las estrategias utilizadas para la recuperación de las cuentas vencidas durante la pandemia. El resultado hallado fue la implementación de procesos de cobro de manera tradicional. Por la cual concluyeron que la aplicación de estrategias empíricas durante la crisis sanitaria no ha logrado recuperar las cobranzas con fechas vencidas, por lo cual la morosidad sigue en aumento.

Para profundizar el tema de investigación de las variables a determinar su influencia, se definieron bases teorías de acuerdo a los siguientes autores citados:

Según Chumpitaz, Malasquez y Mostacero (2019) indicaron que las cuentas de cobranza están originadas por las distintas transacciones comerciales que se dan al crédito, siendo realizadas por las empresas con terceristas con una adecuada planificación de control interno, aplicando políticas de cobranza, realizando la cobranza con una respectiva eficiencia, generando la mejora de la gestión y realizando el cumplimiento de las distintas obligaciones para evitar recurrir a realizar algún préstamo económico de alguna entidad bancaria, a fin de reducir los gastos financieros. (p.23-24). Las políticas de cobro son reglas que se disponen en el interior de una empresa para realizar el cobro sin complicaciones futuras, para la cual se deberá aplicar ciertos criterios que se tiene como cumplimiento de meta para la empresa.

Según Zapata (2017) señaló que, para la realización de las políticas internas del procedimiento de cobranza, la empresa debe tener en cuenta la capacitación del personal del departamento de cobranzas, quienes tienen la accesibilidad a la información necesaria de los clientes y tienen el contacto directo con ellos. (p.442-443). En relación, al consorcio Alimentos y Servicios Llanos SRL, identificará a los clientes deudores para realizar un procedimiento de cobranza, controlando la cartera de clientes para realizar los cobros en las fechas correspondientes para que efectúen sus pagos en el lapso estipulado sin necesidad de nombrarlos como clientes morosos.

Según Uquillas-Andrade y Carrera (2018) precisaron en cuanto a las vías de comunicación que suelen ser ventajosas para lograr una buena gestión preventiva de cobranza utilizando alguna planificación de cobro, mediante llamadas, correos, notificaciones escritas a los clientes que tuvieran sus cuentas por vencer, de esta manera se podría evitar los engorrosos procesos de cobranza. (p.90). La comunicación con el cliente, siempre será la mejor conexión directa que se pueda tener.

Según Uquillas-Andrade y Carrera (2018) expresaron la importancia de destacar el resumen de llamadas, esto servirá para lograr cobrar al cliente, ya sea

diarios o mensuales, también es fundamental recordarle que se encuentra vencida su fecha de pago, de este modo, se le demuestra al cliente que la empresa está haciendo seguimiento a sus cobranzas, conservando los reportes de forma organizada y controlada. (p. 90).

Para el autor Zapata (2021) puntualizó que la notificación es una técnica de verificación que consiste en enviar a los deudores un aviso formal indicando particularmente los saldos pendientes y si fuera necesario un estado de cuenta completo del último periodo (p.159)

De las Alas-Pumariño (2014) manifestó que la negociación es parte de una estrategia, tiene la intención de proponer una solución brindándole varias opciones a la otra parte. Esto originará optar más ventajas y sobresalir con los mínimos inconvenientes posibles al momento de la recuperación de inversión, evitando la asistencia a procesos judiciales las cuales terminan en un conflicto legal y a su vez dilatando el tiempo para obtener un resultado de recuperación o pérdida de estas. (p. 24)

Según García et al (2020) describieron que la visita personal es necesaria para plantear las estrategias de recaudo que tendrá que seguir como resultado del atraso. Se sugiere que estos recaudos sean atendidos por un representante y un personal correspondiente. En caso que las cartas o llamadas telefónicas no tengan efecto, se opta por la visita personal al moroso. (p. 62).

Según Zapata (2019) resaltó que las empresas deben de cumplir con las exigencias legales. Se tiene dos maneras de proceder legalmente con el cliente: cobranza judicial: Cuando se procede judicialmente, el acreedor puede contratar el servicio de un abogado o quizás de un equipo legal completo, para llevar al deudor a un juicio, aparte de ello el acreedor debe pagar los gastos ocasionados en el proceso de cobranza extrajudicial: Cuando se realiza de manera extrajudicial, el acreedor busca recuperar la deuda sin necesidad de tener un juicio con el deudor. (p.32).

García et al (2020) señalaron que la política de crédito en una compañía es un proceso que compromete la aplicación de normas de crédito, así como los límites y las nuevas condiciones de crédito. Por consiguiente, se entiende que la

política de crédito simboliza el lineamiento de una constitución empresarial para efectuar la aprobación crediticia, en caso sea concedido se dará a conocer de los límites de crédito.

Cedeño-Palacios y Palma-Macías (2020) mencionaron que el área de gestión crediticia, lleva el control de las cobranzas realizando el seguimiento de los créditos efectuados. Por ello es importante y necesario la existencia de un área específico de créditos en la entidad para que solo pueda dedicar a la venta al crédito. (p. 234)

Loboa (2020) indicó que el riesgo crediticio es el posible perjuicio que puede llegar a sufrir una entidad, si las cláusulas estipuladas del crédito no son pactadas debidamente con el cliente, podrían ser incumplidas por este, incluso si sus clientes o terceros se encuentran obligados a dar cumplimiento, al menos este debe contar con un documento que acredite el crédito.

Rivera-Sarmiento y Erazo-Álvarez, (2021) señalaron que el plazo de pago es el tiempo pactado que se necesita para transformar el efectivo de lo recaudado, lo que significa que se debe recaudar el efectivo de las ventas generadas en un determinado tiempo.

Según Romero et al (2021) precisaron que los intereses moratorios son el porcentaje que genera la mora del pago de crédito, por el cual se computa y se cobra desde el momento en el que el cliente incurre en la mora, aplicando el cobro del interés compensatorio pactado. El interés moratorio genera que el pago atrasado se efectúe al valor real de la deuda. Dado a que tiene una sanción inmediata porque busca castigar al deudor que incumple lo pactado.

Según Trujillo y Martínez (2020) determinaron que la modalidad de pago es un instrumento que el empleado puede utilizar para comprar bienes, servicios y poder cancelar sus obligaciones. El dinero cumple con una gran función, siendo un medio común de intercambio por un servicio o bien prestado, dependiendo de la modalidad de pago que se utilice, estas pueden ser: contra pago o contra aceptación, cualquier pago dependerá de si es baja o alta la confianza entre comprador y vendedor. Las transacciones deben hacerse a través de una entidad financiera procurando así la formalidad y el cumplimiento de las normas. (p.403).

Según Romero et al (2021) precisaron que las estrategias y procesos son aplicadas para la recuperación de créditos, siendo el conjunto de acciones que permite realizar determinadas acciones respecto a la cobranza de la cartera de una forma sistematizada. Por otro lado, se define como un conjunto de pasos para aplicar y coordinar los recursos que se utilizan, ya que es importante recuperar los créditos otorgados, resaltando que los procesos de comunicación representan un papel importante para dar soluciones de pago y poder recuperar la mayor parte posible de la cobranza.

Según Trujillo y Martínez (2020) consideraron que la liquidez es el reflejo que tiene una compañía para dar cumplimiento con sus responsabilidades a medida que van venciendo, es decir, cancelar oportunamente los débitos en el menor plazo posible. También representa el desempeño de la empresa para lograr transformar sus activos fijos en efectivo, pudiendo cancelar sus obligaciones financieras en una fecha menor a un año. (p.139).

Los autores Trujillo y Martínez (2020) definieron que el capital de trabajo se conoce a todos aquellos recursos que un negocio comercial necesita para operar de forma continua. Comúnmente se le conoce como activo corriente. (p.353 - 354).

El efectivo es el dinero que tiene una entidad, la cual es utilizada para efectuar sus obligaciones o compromisos que disponga la entidad a corto plazo, las cuales podrían presentarse en un momento inoportuno. (Muyma y Rojas, 2019). Por lado, se habla de efectivo cuando el dinero puede hallarse en un ámbito económico, puede contarse con ello cuando la empresa necesite de este, ya que es un soporte necesario que toda empresa debería tener para afrontar las distintas obligaciones de pago.

Según Rosas y Ochante (2021) definieron a las cuentas de cobro como el acumulativo de los créditos concedidos por una compañía al consumidor o cliente, las cuales muestran derechos recaudables iniciados por las distintas ventas realizadas, posteriormente transformándose en efectivo. (p.41).

Jadán-Maza, V. K. & López-González, C. P. (2021) describieron que los inventarios o existencias son los activos que tiene la empresa, las cuales son contraladas adecuadamente bajo un registro de entradas o salidas de mercadería,

mayormente son materiales destinados para diferentes rubros, entre ellos: la distribución, producción y abastecimiento según sea la necesidad; aplicando las políticas establecidas y buenas prácticas contablemente, en el software de inventarios controlando minuciosamente los niveles de abastecimiento.

Según Miranda (2018) mencionó que la prueba acida muestra la capacidad o incapacidad que tiene la compañía con el cumplimiento de los pasivos a plazos cortos, esto quiere decir, que facilita una estricta medida con sus obligaciones de pago en el menor tiempo posible (p.31).

Cazallo et al (2018) indicaron que el propósito de la solvencia económica es medir el financiamiento con la que cuenta una entidad como respaldo para poder afrontar sus obligaciones sin importar la magnitud. Finalmente, los directivos podrán tomar decisiones estratégicas dependiendo de la densidad de la sostenibilidad o la escasez del mismo.

Gutiérrez et al (2021) indicaron que la capacidad de pago es el reflejo de la suma de dinero con la que dispone una empresa para hacer frente al incremento de sus deudas, logrando cumplir con sus obligaciones en el plazo establecido, si la empresa no logra recaudar lo suficiente para cumplir con sus pagos, los proveedores se verían en la necesidad de requerir una retribución por el cargo de interés de los días de atraso. (p. 163).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

A medida que, Ñaupas et al (2018) definieron que la investigación aplicada, se basa de acuerdo a las teorías existentes y con ello formulará problemas mediante preguntas e hipótesis para plantear una solución de mejora al problema encontrado en la investigación realizada. Se utilizo aplicada, debido a que se procedió a recabar información necesaria de Alimentos y Servicios Llanos SRL, en base a la experiencia vivida, con la finalidad de plantear ideas nuevas de mejora.

De acuerdo a Hernández et al (2014) definieron que para hacer uso del diseño no experimental no es necesario crear un efecto con la intención de conocer alguna reacción, sin embargo, se realizará una colecta de datos en un tiempo único, donde se analizará la información sin la necesidad de manipular alguna variable. (p.152-156). Se planteó este diseño, debido a que no se realizó ningún tipo de manipulación en las variables, transversal, puesto que, la recaudación de datos se realizó una sola vez, siendo una investigación correlacional ya que, se describió la relación existencial de ambas variables de investigación.

Según Hernández et al (2014) señalaron que existen diferentes tipos de enfoque entre ellos está el cuantitativo, la cual se encarga de recolectar datos para comprobar la hipótesis de una investigación realizada (p.4). Se trabajó con el método cuantitativo debido a que se realizó la recaudación de información a través de unas preguntas establecidas a la población del concesionario. Para luego examinar los datos numéricos y poder probar con ello la hipótesis previamente

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **3.2.1. Definición conceptual: Gestión de las cuentas por cobrar**

Se originan a causa de las transacciones comerciales que se dan al crédito, siendo realizas por las empresas con terceristas con una adecuada planificación de control interno, aplicando políticas de cobranza para una respectiva eficiencia, la cual generará mejora de la cobranza y se podrá dar cumplimiento a las distintas obligaciones (Chumpitaz et al, 2019).

#### 3.2.1.1. Definición operacional

Se incentivar  a la creación de un área crediticia por parte del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL y con ello la implementación de políticas, la cual permitirá optimizar la recaudación de ventas brindadas al crédito, debido a que son reglas de gran envergadura para realizar el cobro sin complicaciones futuras, para efectuar con las diferentes obligaciones que presenta. Se le denominó variable dependiente a la gestión de cuentas por cobrar, debido a que influenció sobre la variable dependiente (Liquidez), de estudio cuantitativo. Por otro lado, se tiene la primera dimensión; las políticas de cuentas por cobrar y sus siguientes indicadores: identificación de clientes deudores y procedimiento de cobranza. Segunda dimensión; las políticas de crédito y sus siguientes indicadores: implementación de un área de gestión crediticia, riesgo creditico, plazos de pago, interés moratorio, modalidad de pago y estrategias, procesos de recuperación de créditos.

#### 3.2.2. Definición conceptual: Liquidez

Según Trujillo y Martínez (2020) consideraron que la liquidez es el reflejo que tiene una compa a para dar cumplimiento con sus responsabilidades a medida que van venciendo, es decir, cancelar oportunamente los débitos en el menor plazo posible. También representa el desempeño de la empresa para lograr transformar sus activos fijos en efectivo, pudiendo cancelar sus obligaciones financieras en una fecha menor a un año. (p.139).

##### 3.2.2.1. Definición operacional

Es muy importante para del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, ya que resultó una cualidad para atender las distintas responsabilidades y compromisos propios de sus trabajadores y sus operaciones. Por consiguiente, se le denominó dependiente, debido a que se vio afectada por la gestión de cobranza, ya que esta es una herramienta la cual atiende las distintas responsabilidades y compromisos propios de sus trabajadores y sus operaciones. Por otro lado, se tiene la primera dimensión; capital de trabajo y sus siguientes indicadores: efectivo, cuentas por cobrar e inventarios. Segunda dimensión prueba acida y sus siguientes indicadores: solvencia económica y capacidad de pago.

Tiene una escala de medición Likert ordinal con una valoración de respuesta del 1 al 5 (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre), para conocer la frecuencia y el cumplimiento de las preguntas realizadas.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**Población:** Normalmente es considerado al grupo de personas que son pertenecientes a una entidad. (Hernández et al, 2014). Nuestra investigación fue efectuada en las instalaciones del concesionario de Alimentos y Servicios Llanos, donde la población fue integrada por 25 colaboradores, no hubo necesidad de exclusión debido a que realizan actividades multifuncionales.

**Muestra:** Es el subgrupo que existe de una población, por el cual se recabará la información de datos representativos. (Hernández et al, 2014). La muestra comprendida del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, fue censal, ya que se utilizó la misma cantidad de la población integrada por 25 colaboradores, entre ellos, socios (3), gerencia (1), y personal operacional (21).

**Muestreo:** Se selecciona el resultado de la muestra, con el propósito de evidenciar la información, la cual necesitara cumplir con ciertas características requeridas por el investigador. (Ñaupas et al, 2018). El muestreo fue no probabilístico, debido a que se procedió a incluir a todos los que conforman parte del concesionario por razones convenientes del investigador.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnicas:** Estos implican procesos, las cuales reúnen datos para un fin específico. (Hernández et al, 2014). En la investigación se recolectó los datos necesarios empleando la encuesta.

**Instrumentos:** Hace referencia a las preguntas que realiza el investigador para la verificación y comprobación de la hipótesis del trabajo; en la cual se registrará datos de las preguntas referentes a las variables. (Hernández et al, 2014). En el trabajo de indagación se utilizó el cuestionario con un total de 20 preguntas cerradas, las cuales fueron debidamente analizadas para su posterior validación y aplicación al software SPSS para determinar su confiabilidad.

- Validez

Hernández et al (2014) refieren a la medición precisa de cada dimensión e indicador del instrumento, de la cual se tiene interés. (p.200-204). La validez del instrumento fue revisada por especialistas conocidos como juicio de expertos, tras la recopilación de datos o información, estos fueron reflejados en los resultados arrojados por el SPSS.

- Confiabilidad

Es la medición del resultado obtenido de los datos recabados de la investigación, mediante el uso del instrumento, cuya determinación se realiza en base a diferentes procedimientos que existen. (Hernández et al, 2014). Los resultados obtenidos con el uso del software SPSS, fueron medidas las dimensiones mediante el indicador del Alfa de Cronbach con el único propósito de comprobar y verificar si efectivamente es confiable.

- Alfa de Cronbach

Es un coeficiente que el investigador utiliza para medir la confiabilidad de dos o más datos, según sea su necesidad. (Hernández et al, 2014). Se midió el resultado de las dimensiones e indicadores, mediante la puntuación del 0 al 1, para la investigación el rango de fiabilidad esperado debe ser mayor a 7. De esta manera se idéntico la fiabilidad que existe en las preguntas del instrumento de investigación.

### **3.5. Procedimiento**

Se tuvo los siguientes pasos:

- **Primero:** Se procedió con la elaboración del cuestionario o preguntas, para ello se tomó como base las dimensiones e indicadores del trabajo de investigación.
- **Segundo:** El cuestionario fue validado mediante los especialistas designados por la Universidad.
- **Tercero:** Se estableció una previa coordinación con el representante del concesionario, para determinar la fecha y hora en la cual se aplicó el instrumento de recopilación de datos.

- **Cuarto:** Acopiada los datos se procedió a revisar si todas las interrogantes planteadas en el cuestionario fueron llenadas como corresponde.
- **Quinto:** Finalmente se analizó la información recopilada para su posterior procesamiento en el software estadístico.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Al obtener los datos recopilados, inmediatamente se ingresó de manera numérica a una hoja de cálculo de Microsoft Excel, posteriormente fueron vaciados al Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales - SPSS para su procesamiento, luego se analizó los caracteres de cada una de las variables y dimensiones investigadas. Para una mejor visualización e interpretación, se aplicó la estadística descriptiva, mostrando resultados en base a tablas y gráficos. Así mismo, se aplicó la estadística inferencial, para determinar la probabilidad planteada en nuestra hipótesis.

Su propósito es presentar de forma correcta las características de todos los datos que pertenecen al conjunto. Cabe señalar que la estadística que es descriptiva es útil por su naturaleza para todas las áreas donde se trabaja con datos cuantitativos. Se usó en distintas áreas, como, por ejemplo, en la educación, ciencias sociales, ingeniería entre otras. Su presentación de los datos se basa en medidas de resúmenes, tablas o figuras. (Ñaupas et al, 2018).

### **3.7. Aspectos éticos**

En el trabajo de indagación no se reveló información del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, que no se autorice en la carta de consentimiento previo V°B° y/o firma por parte de los investigadores y la empresa mencionada en señal de conformidad.

Así mismo, se tuvo en cuenta el Código de Ética de los Profesionales que aporten en el presente trabajo de investigación, también el uso adecuado del acceso al sistema de TURNITIN proporcionado por la universidad, y se colocó las respectivas citas y referencias bibliográficas de acuerdo con lo que establece en las normas APA.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística descriptiva.

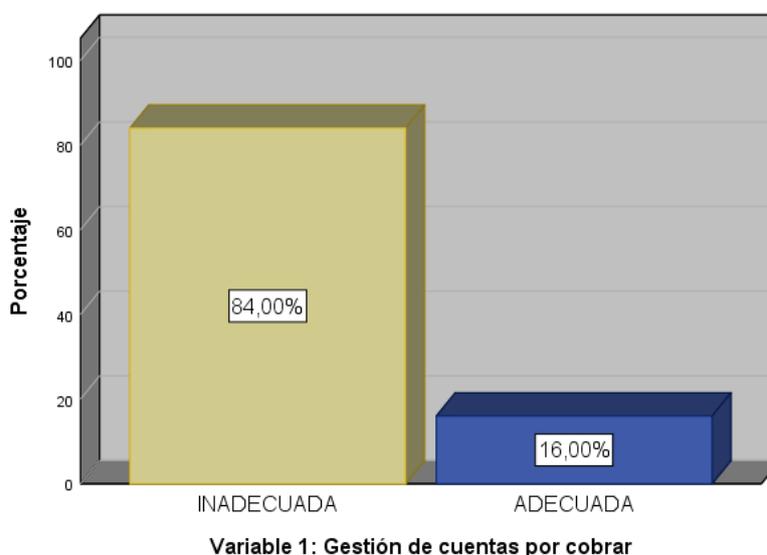
#### 4.1.1. Por cada variable.

**Tabla 1.** Resultados de la variable independiente: Gestión de las cuentas por cobrar

|        |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | ADECUADA   | 4          | 16,0       | 16,0              | 16,0                 |
|        | INADECUADA | 21         | 84,0       | 84,0              | 100,0                |
| Total  |            | 25         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: SPSS  
Elaboración propia

**Figura 1.** Frecuencia agrupada de Gestión de cuentas por cobrar de Alimentos y Servicios Llanos SRL



Explicación:

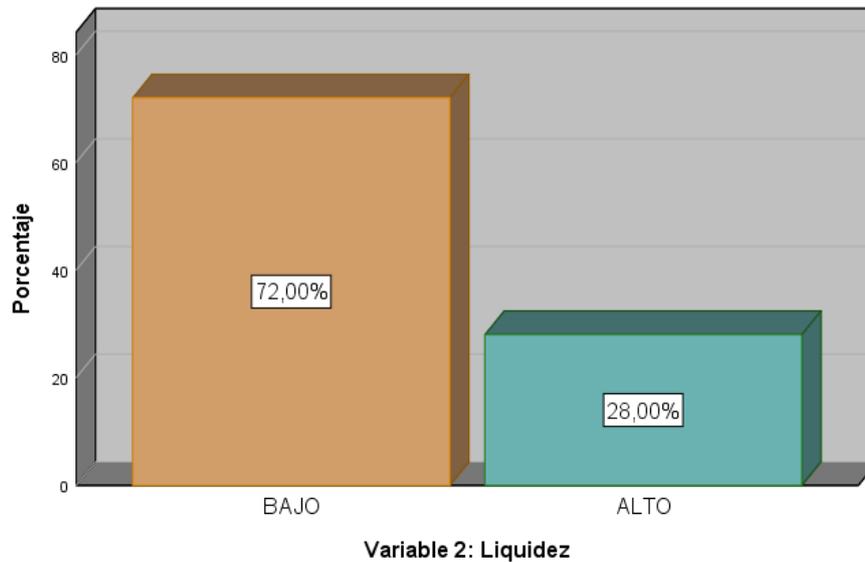
La tabla 1 y figura 1. El resultado porcentual reflejó resultados correspondientes a la variable independiente, empleado a 25 colaboradores, donde el 84% señalaron que en el concesionario es inadecuada la gestión de cobranza y el 16%, indicaron que es adecuada. Entonces se comprueba que, el concesionario está en déficit económica, a raíz del desconocimiento de la gestión, coordinación, aplicación de estrategias y procesos de recaudación de las ventas realizadas al crédito.

**Tabla 2.** Descripción de variable dependiente: *Liquidez*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | ADECUADA     | 7          | 28,0       | 28,0              | 28,0                 |
|        | INADECUADA   | 18         | 72,0       | 72,0              | 100,0                |
|        | <b>Total</b> | 25         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: SPSS  
Elaboración propia

**Figura 2.** Frecuencia agrupada de *Liquidez de Alimentos y Servicios Llanos SRL*



Explicación:

Referente a la variable 2. Se obtuvo en la tabla 2 y figura 2, el resultado porcentual respecto a la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL. Moquegua, aplicado a 25 administrativos, donde el 72% señalaron que en el concesionario es baja la liquidez y el 28%, indicaron que es alto. Si con el resultado estadístico se ha demostrado que la liquidez es baja, entonces se comprobó que el concesionario tiene problemas de cumplimiento de fechas de pago en cuanto a sus obligaciones de cada mes; como el pago del personal, alquileres, proveedores, las cuales presentaron insatisfacción y en los peores casos tomaron la decisión para optar por la desvinculación, incluso pusieron en peligro la subsistencia del concesionario por el poco interés que le dedicaron al concesionario para aumentar la fluidez económica y cubrir todos los gastos de acuerdo a las fechas según contrato.

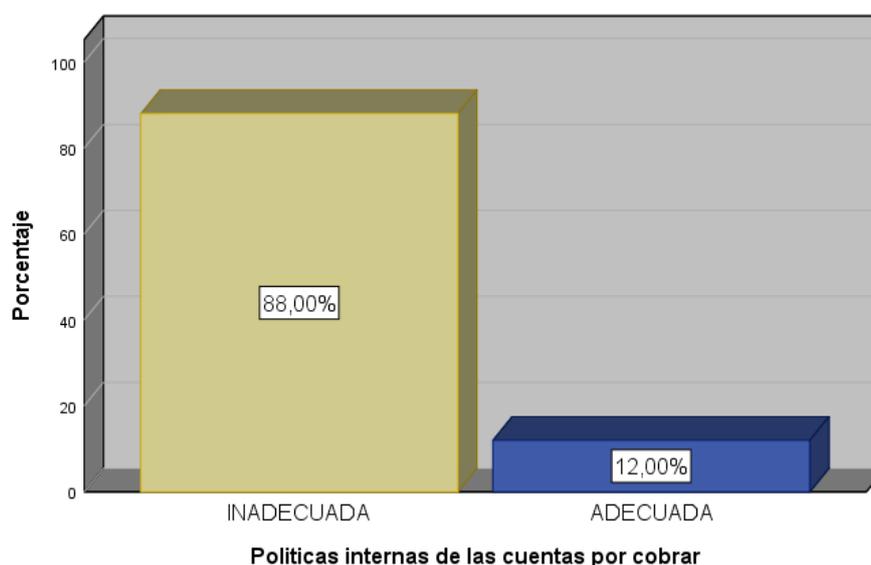
#### 4.1.2. Por dimensiones.

**Tabla 3.** Descripción de la dimensión Políticas internas de las cuentas por cobrar

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | ADECUADA     | 3          | 12,0       | 12,0              | 12,0                 |
|        | INADECUADA   | 22         | 88,0       | 88,0              | 100,0                |
|        | <b>Total</b> | 25         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: SPSS  
Elaboración propia

**Figura 3.** Frecuencia agrupada de la dimensión Políticas internas de las cuentas por cobrar de Alimentos y Servicios Llanos SRL



Explicación:

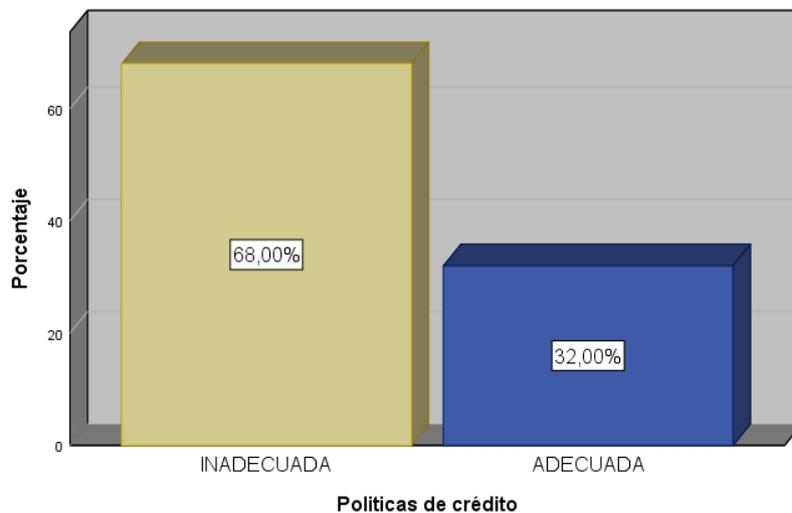
Resultados de la tabla 3 y figura 3. En cuanto a políticas internas de las cuentas por cobrar al concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL., aplicado a 25 administrativos, donde el 88% señalaron que el concesionario es inadecuado la utilización de las políticas internas de cobranza y el 12%, indicaron que es adecuada. Entonces, se comprobó que las políticas de cobranza no son aplicadas debido a que no cuentan con un área crediticia, además una de las falencias fue la falta de personal capacitado con funciones específicas, ya que se observó la existencia de un solo personal haciendo varias funciones a la vez.

**Tabla 4.** Descripción de la dimensión Políticas de crédito

|        |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | ADECUADA   | 8          | 32,0       | 32,0              | 32,0                 |
|        | INADECUADA | 17         | 68,0       | 68,0              | 100,0                |
| Total  |            | 25         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: SPSS  
Elaboración propia

**Figura 4.** Frecuencia agrupada de la dimensión de crédito de Alimentos y Servicios Llanos SRL



Explicación:

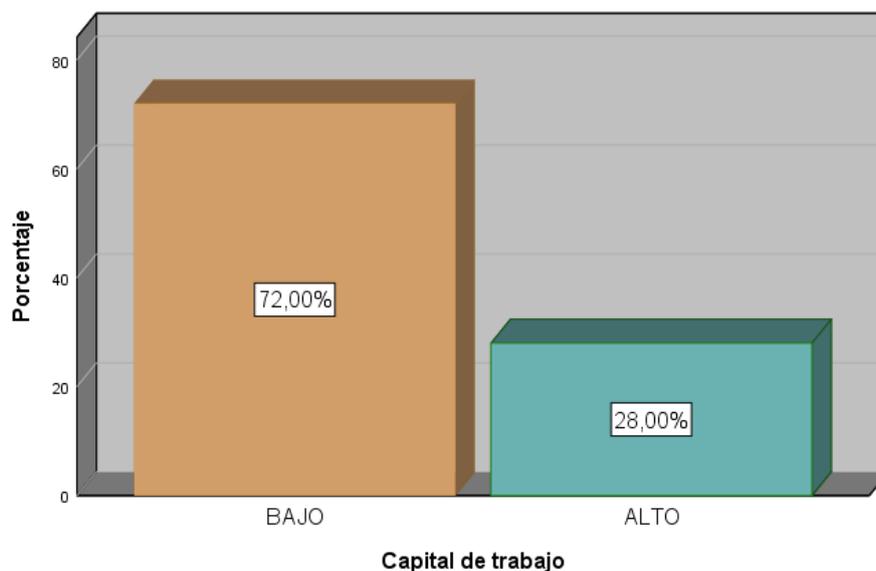
La tabla 4 y figura 4. Reflejó el resultado porcentual respecto a la dimensión políticas de crédito del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL., aplicado a 25 colaboradores, donde el 68% señalaron que en el concesionario es inadecuada la utilización de las políticas de crédito y el 32% adecuada. De acuerdo a la observación realizada en el concesionario, comparado con el resultado obtenido, se debió a la inexistencia de un área propio la cual debería de evaluar las ventas que se realizan al crédito, así mismo no aplicaron estrategias, procedimientos y flujogramas que ayuden a realizar el seguimiento de las valorizaciones y facturas emitidas por vencer. Lo mencionado no está plasmado en un manual o guía, además se pudo observar que el contrato es realizado por el cliente colocando las cláusulas de acuerdo a sus políticas. Esto conllevó a que el concesionario genere crisis económica.

**Tabla 5.** Descripción de la dimensión Capital de trabajo

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | ADECUADA     | 7          | 28,0       | 28,0              | 28,0                 |
|        | INADECUADA   | 18         | 72,0       | 72,0              | 100,0                |
|        | <b>Total</b> | 25         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: SPSS  
Elaboración propia

**Figura 5.** Frecuencia agrupada de la dimensión capital de trabajo



Explicación:

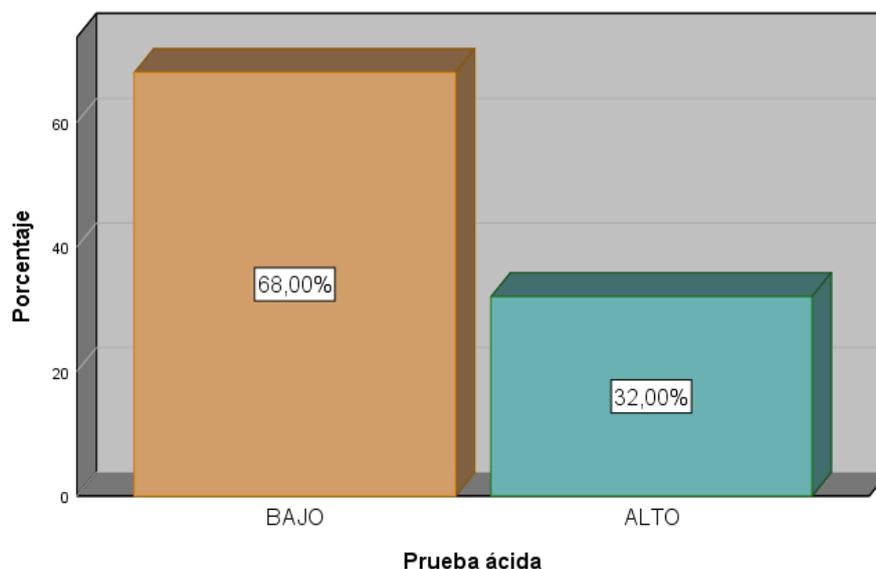
Resultado porcentual la tabla 5 y figura 5, el respecto a la dimensión capital de trabajo del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL., aplicado a 25 colaboradores, el 72% reflejó que el capital de trabajo es bajo en el concesionario y el 28%, indicaron que es alto. Se pudo observar que la materia prima y los insumos que utiliza el concesionario para la preparación de alimentos, no es registrado de manera correcta en el inventario, tanto las salidas como las entradas, resaltar que las mermas tampoco son registradas. Sin embargo, el poco efectivo que se dispone en el concesionario es utilizado en insumos o materiales que existen en el almacén. Teniendo un alto porcentaje de morosidad, esto afectó ampliamente en la operatividad del concesionario por un mal manejo del capital.

**Tabla 6.** Descripción de la dimensión Prueba ácida

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | ADECUADA     | 8          | 32,0       | 32,0              | 32,0                 |
|        | INADECUADA   | 17         | 68,0       | 68,0              | 100,0                |
|        | <b>Total</b> | 25         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: SPSS  
Elaboración propia

**Figura 6.** Frecuencia agrupada de la dimensión Prueba ácida de Alimentos y Servicios Llanos SRL



Explicación:

Resultado porcentual de la tabla 6 y figura 6. Con relación a la dimensión prueba ácida del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL., aplicado a 25 colaboradores, el 68% indicaron que es bajo y el 32% alto. Este resultado tiene relación con la encuesta realizada a gerencia, donde pudimos observar las ampliaciones de pago que tiene con sus proveedores que suministran los insumos, también se observó la demora de pago que tiene con sus obligaciones de corto plazo, entre los más resaltantes está el personal y alquileres, debido a la falta de solvencia económica para poder afrontar y cumplir los compromisos. Así mismo, se resalta que una de las causas principales fue el incumplimiento del compromiso de pago de parte del cliente y a su vez la falta de seguimiento a las facturas vencidas por parte del concesionario.

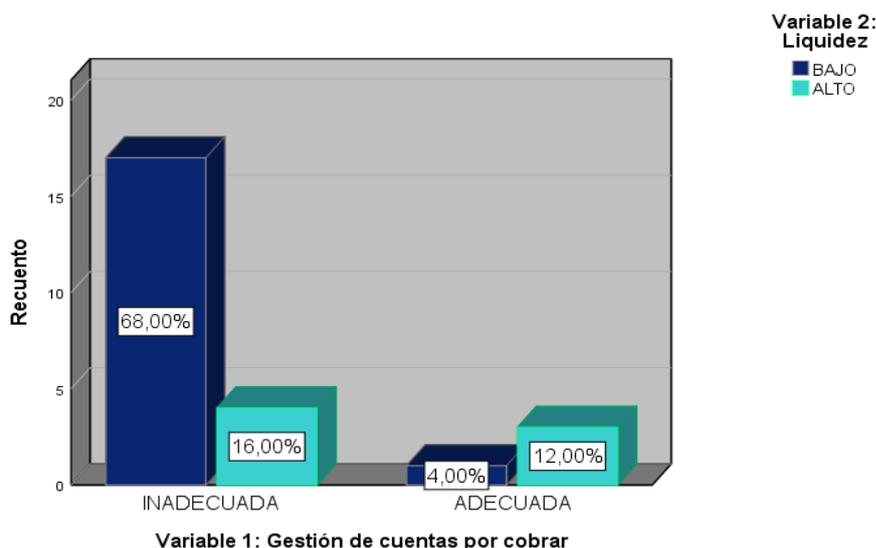
### 4.1.3. Tablas cruzadas de acuerdo a los objetivos

**Tabla 7.** Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua, 2021.

|   |            | Variable 2: Liquidez |       | Total |        |
|---|------------|----------------------|-------|-------|--------|
|   |            | ALTO                 | BAJO  |       |        |
| Variable 1: Gestión de cuentas por cobrar | ADECUADA   | Recuento             | 3     | 1     | 4      |
|   |            | % del total          | 12,0% | 4,0%  | 16,0%  |
|   | INADECUADA | Recuento             | 4     | 17    | 21     |
|   |            | % del total          | 16,0% | 68,0% | 84,0%  |
| Total                                     |            | Recuento             | 7     | 18    | 25     |
|   |            | % del total          | 28,0% | 72,0% | 100,0% |

Fuente: SPSS  
Elaboración propia

**Figura 7.** Frecuencia agrupada de la variable 1 y variable 2



Explicación:

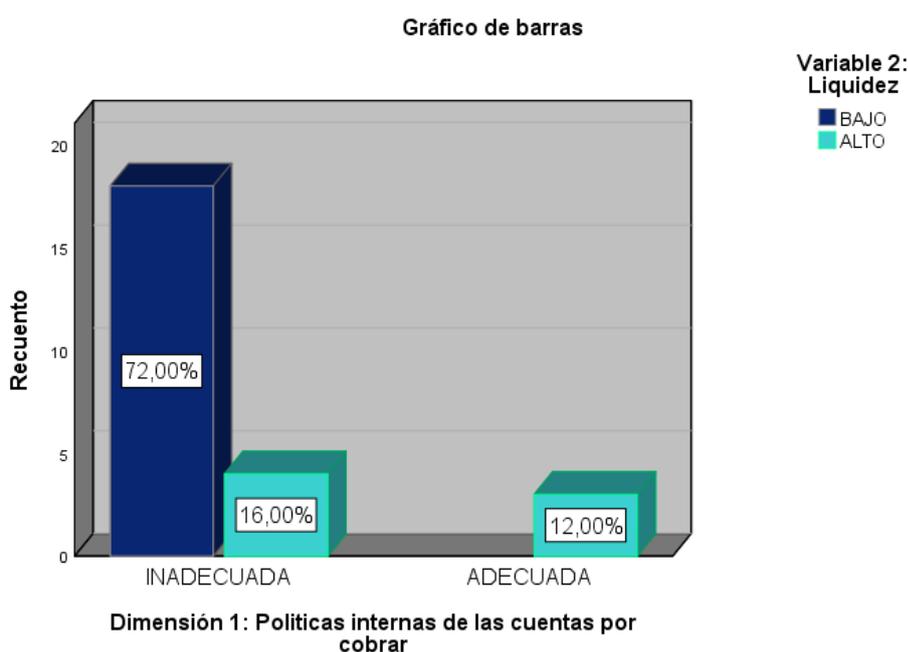
El resultado reflejado en la Tabla 7 y figura 7, aplicado a 25 colaboradores. El 16% representaron una adecuada capacidad para gestionar las cuentas de cobro, así mismo un 12% indicaron que el concesionario cuenta con una liquidez alta, el 4% liquidez baja. Por otro lado, como resultado el 84% de encuestados determinaron una inadecuada capacidad para gestionar la recaudación de las ventas que se realizaron al crédito. Con ello el 16% indicaron que la liquidez es alta y el 68% determinaron baja la liquidez. Entonces se determinó que el concesionario está en déficit económica, a raíz del desconocimiento de la gestión, coordinación, aplicación de estrategias y procesos de recaudación de las ventas realizadas al crédito, teniendo problemas para afrontar sus pagos.

**Tabla 8.** Determinar las políticas internas de las cuentas por cobrar que influyen en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua, 2021.

|  |                   |             | Variable 2: Liquidez |       | Total |
|--|-------------------|-------------|----------------------|-------|-------|
|  |                   |             | ALTO                 | BAJO  |       |
| <b>Dimensión 1: Políticas internas de las cuentas por cobrar</b> | <b>ADECUADA</b>   | Recuento    | 3                    | 0     | 3     |
|  |                   | % del total | 12,0%                | 0,0%  | 12,0% |
|  | <b>INADECUADA</b> | Recuento    | 4                    | 18    | 22    |
|  |                   | % del total | 16,0%                | 72,0% | 88,0% |
| <b>Total</b>   |                   | Recuento    | 7                    | 7     | 18    |
|  |                   | % del total | 28,0%                | 28,0% | 72,0% |

Fuente: SPSS  
Elaboración propia

**Figura 8.** Frecuencia agrupada de la dimensión 1 y variable 2



Explicación:

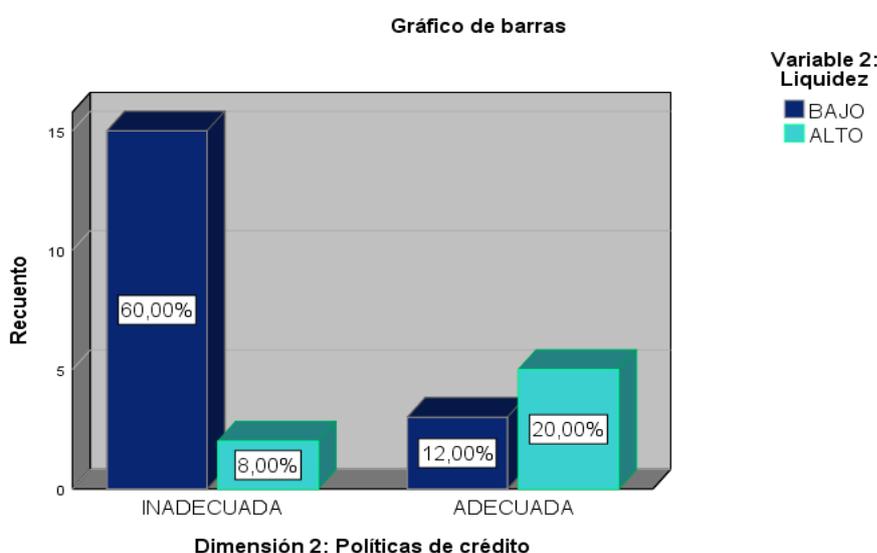
Se obtuvo el resultado en la Tabla 8 y figura 8, aplicado a 25 colaboradores, el 12% determinaron una adecuada capacidad de gestionar la cobranza de las ventas realizadas al crédito, así mismo el 12% indicaron que la liquidez es alta, Sin embargo, ninguna persona respondió que la liquidez es baja. Por otro lado, el 88% de encuestados señalaron una inadecuada capacidad de gestionar la cobranza de las ventas realizadas al crédito. El 16% alto y el 72% baja liquidez. Entonces, se determinó que las políticas de cobranza no son aplicadas debido a que no cuentan con un área crediticia, además una de las falencias fue la falta de personal capacitado con funciones específicas, ya que se observó la existencia de un solo personal haciendo varias funciones a la vez.

**Tabla 9.** Determinar las políticas de crédito que afecta en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua, 2021.

|                                   |             |             | Variable 2: Liquidez |        | Total |
|-----------------------------------|-------------|-------------|----------------------|--------|-------|
|                                   |             |             | ALTO                 | BAJO   |       |
| Dimensión 2: Políticas de crédito | ADECUADA    | Recuento    | 5                    | 3      | 8     |
|                                   |             | % del total | 20,0%                | 12,0%  | 32,0% |
|                                   | INADECUADA  | Recuento    | 2                    | 15     | 17    |
|                                   |             | % del total | 8,0%                 | 60,0%  | 68,0% |
| Total                             | Recuento    | 7           | 18                   | 25     |       |
|                                   | % del total | 28,0%       | 72,0%                | 100,0% |       |

Fuente: SPSS  
Elaboración propia

**Figura 9.** Frecuencia agrupada de la dimensión 2 y variable 2



Explicación:

De acuerdo al resultado de la Tabla 9 y figura 9, aplicado a 25 colaboradores, el 32% determinaron una adecuada capacidad de gestionar la cobranza de las ventas realizadas al crédito, donde el 20% determinaron alta liquidez, el 12% liquidez baja. Por otro lado, el 68% señalaron una inadecuada capacidad de gestionar la cobranza de las ventas realizadas al crédito. Con ello el 8% determinó liquidez alta y el 60% señalaron que es baja la liquidez. De acuerdo a la observación realizada en el concesionario, comparado con el resultado obtenido, se debió a la inexistencia de un área propio la cual debería de evaluar las ventas que se realizan al crédito, así mismo no aplicaron estrategias, procedimientos y flujogramas que ayuden a realizar el seguimiento de las valorizaciones y facturas emitidas por vencer. Esto conllevó a que el concesionario genere crisis económica.

## 4.2. Estadística inferencial

### 4.2.1. Análisis de normalidad.

Hipótesis del análisis de normalidad

H<sub>0</sub>: Los datos planteados como muestra son normales

H<sub>1</sub>: Los datos planteados como muestra no son normales

Regla de decisión:

Sig. menor que 0.05 (<) se desestima H<sub>0</sub> y aprobamos H<sub>1</sub>

Sig. mayor que 0.05 (>) se aprueba H<sub>0</sub> y desestimamos H<sub>1</sub>

**Tabla 10.** *Tabla 10. Prueba de normalidad*

|                                       | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |                   | Shapiro-Wilk |    |      |
|---------------------------------------|---------------------------------|----|-------------------|--------------|----|------|
|                                       | Estadístico                     | gl | Sig.              | Estadístico  | gl | Sig. |
| V1: Gestión de las cuentas por cobrar | ,139                            | 25 | ,200 <sup>*</sup> | ,899         | 25 | ,018 |
|                                       | ,176                            | 25 | ,045              | ,842         | 25 | ,001 |

V2: Liquidez

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS

Elaboración propia

Explicación:

La tabla 10 mostró el resultado de los datos de muestra normal, la cual sirvió para contrastar la hipótesis, el proceso utilizado nos facilitó dos resultados de contraste estadístico, el Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk. Este último es el más adecuado, ya que se consideró la muestra de la investigación pequeña ( $n < 50$ ). Así mismo, se obtuvo los resultados de ambos estadísticos, donde la variable 1, tiene el 0,139 en K-S Y ,899 y para variable 2 (0.176 para K-S y 0.842 para S-W, con una significancia menor a 0,05 en S-W.

## Prueba de Hipótesis

### 3.2.1. Hipótesis general

H<sub>0</sub>: Si no se implementa una política de gestión de cuentas por cobrar; entonces repercutirá desfavorablemente en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021.

H<sub>1</sub>: Si se implementa una política de gestión de cuentas por cobrar; entonces repercutirá favorablemente en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021.

Regla de decisión:

Sig. menor que 0.05 (<) se desestima H<sub>0</sub> y aprobamos H<sub>1</sub>

Sig. mayor que 0.05 (>) se aprueba H<sub>0</sub> y desestimamos H<sub>1</sub>

**Tabla 11.** Correlaciones entre la gestión de cuentas por cobrar y liquidez

|                 |                                   |                             | Gestión de las cuentas por cobrar | Liquidez |
|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|----------|
| Rho de Spearman | Gestión de las cuentas por cobrar | Coefficiente de correlación | 1,000                             | ,858**   |
|                 |                                   | Sig. (bilateral)            | .                                 | ,000     |
|                 |                                   | N                           | 25                                | 25       |
|                 | Liquidez                          | Coefficiente de correlación | ,858**                            | 1,000    |
|                 |                                   | Sig. (bilateral)            | ,000                              | .        |
|                 |                                   | N                           | 25                                | 25       |

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS

Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 11 muestra, el valor de significancia (Sig.) 0,00 lo que significó que es inferior a 0.05 por lo tanto, desestimamos la H<sub>0</sub> y aprobamos la H<sub>1</sub>. Se afirmó que si se implementa la política de gestión de cuentas por cobrar; entonces repercutirá favorablemente en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021. Por otra parte, el coeficiente de relación Rho de Spearman es 0,858, afirmamos que es aceptable según la tabla de fiabilidad.

### 3.2.2. Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: Las políticas internas de las cuentas por cobrar no influyen significativamente en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021.

H<sub>1</sub>: Las políticas internas de las cuentas por cobrar influyen significativamente en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021.

Regla de decisión:

Sig. menor que 0.05 (<) se desestima H<sub>0</sub> y aprobamos H<sub>1</sub>

Sig. mayor que 0.05 (>) se aprueba H<sub>0</sub> y desestimamos H<sub>1</sub>

**Tabla 12.** Correlaciones de las políticas internas de las cuentas por cobrar y liquidez

|                    |   |                             | Políticas internas<br>de las cuentas por<br>cobrar | Liquidez |
|--------------------|---|-----------------------------|--|----------|
| Rho de<br>Spearman | Políticas<br>internas de<br>las cuentas<br>por cobrar | Coefficiente de correlación | 1,000  | ,704**   |
|                    |   | Sig. (bilateral)            | .  | ,000     |
|                    |   | N                           | 25   | 25       |
|                    | Liquidez  | Coefficiente de correlación | ,704**   | 1,000    |
|                    |   | Sig. (bilateral)            | ,000   | .        |
|                    |   | N                           | 25   | 25       |

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS

Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 12, el valor de significancia (Sig.) 0,00 lo que significa que es inferior a 0.05 por lo cual, se desestima la H<sub>0</sub> y se aprueba la H<sub>1</sub>. Afirmamos que la falta de las políticas internas de las cuentas por cobrar influye significativamente en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021. Por otra parte, el coeficiente de relación Rho de Spearman 0,704, por lo cual, afirmamos una correlación moderada según la tabla de fiabilidad.

### 3.2.2. Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: Las políticas de crédito no afectan significativamente en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021.

H<sub>1</sub>: Las políticas de crédito afectan significativamente en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021.

Regla de decisión:

Sig. menor que 0.05 (<) se desestima H<sub>0</sub> y aprobamos H<sub>1</sub>

Sig. mayor que 0.05 (>) se aprueba H<sub>0</sub> y desestimamos H<sub>1</sub>

**Tabla 13.** Correlaciones de las políticas de crédito y liquidez

|                 |                      |                             | Políticas de crédito | Liquidez |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|----------|
| Rho de Spearman | Políticas de crédito | Coefficiente de correlación | 1,000                | ,721**   |
|                 |                      | Sig. (bilateral)            | .                    | ,000     |
|                 |                      | N                           | 25                   | 25       |
|                 | Liquidez             | Coefficiente de correlación | ,721**               | 1,000    |
|                 |                      | Sig. (bilateral)            | ,000                 | .        |
|                 |                      | N                           | 25                   | 25       |

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS

Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 13, el resultado de significancia (Sig.) 0,000 lo que significó que es inferior a 0.05 por lo cual, se procedió a desestimar la H<sub>0</sub> y se aprobó la H<sub>1</sub>. Afirmamos que la ausencia de políticas de crédito afecta significativamente en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021. Por otra parte, el coeficiente de relación Rho de Spearman tuvo como resultado un 0,721 por lo cual afirmamos una correlación moderada.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto a la investigación culminada se planteó como objetivo general determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021. Para ello se tomó como base teórica la definición de los autores Chumpitaz et al. (2019) definieron que las cuentas de cobranza están originadas por las distintas transacciones comerciales que se dan al crédito siendo realizadas por las empresas con terceristas, con una adecuada planificación de control interno, aplicando las políticas de cobranza, realizando la cobranza con un respectiva eficiencia, generando la mejora de la gestión y realizando el cumplimiento de las distintas obligaciones para evitar recurrir a realizar algún préstamo económico de alguna entidad bancaria, a fin de reducir los gastos financieros. (p.23-24). En cuanto a la liquidez, Trujillo y Martínez (2020), nos indican que la liquidez es el reflejo que tiene una compañía para dar cumplimiento con sus responsabilidades a medida que van venciendo, es decir, cancelar oportunamente los débitos en el menor plazo posible. (p. 139). Teniendo las bases teóricas de las variables investigadas, se procedió a recopilar datos para determinar los objetivos formulados mediante la encuesta, donde el resultado estadístico demostró una inadecuada gestión de cobro, según tabla 1, así mismo, refleja escasez de liquidez del concesionario, de acuerdo tabla 2, la correlación de ambas variables fue de 0,912 según los rangos de fiabilidad. Por lo tanto, se pudo comprobar que el concesionario no cuenta con un área que se encargue de gestionar, evaluar los créditos, no aplican los procedimientos de cobranza, carece de personal encargado netamente del área de ventas al crédito, el contador con el que cuenta el concesionario es externo solo para que realice las declaraciones mensuales, el personal con el que cuenta no tiene definido sus funciones, así mismo se comprobó que el personal del área no recibe capacitaciones. Esta investigación se asemeja con los resultados obtenidos por Rosas y Ochante (2021), donde se muestra el poco empeño que le dedica el personal al brindar el crédito, así como el mal uso que se realiza en algunos procesos de cobranza, entre ellas está el exceso de llamadas hacia el cliente, de las cuales mayormente son omitidas, ocasionando la acumulación de morosos. Por otro lado, se analizó una gran similitud con en el presente trabajo y el resultado

alcanzado por Encinas (2019), el investigador refleja que la principal causa de una gestión de cobros de la empresa, es no utilizar una guía de políticas para brindar créditos, así como para realizar las cobranzas, careciendo de planificación de tareas, desconocimiento de las políticas. Todas estas actividades son aplicadas de manera empírica. También es importante señalar que se basan de acuerdo a las primeras ventas que se realizaron al crédito, sin contar con un contrato que avale el compromiso de pago entre otros, por esta razón, tarda más de 100 días en efectuarse una cobranza, donde el resultado final será la falta de liquidez para la empresa. Así mismo, se encontró semejanza con los resultados obtenidos por Miranda (2018), donde la tesista indica la problemática del incremento de la morosidad, dicho resultado se ve reflejado al cierre que se realiza cada mes, aumentando en exceso las líneas de crédito con el fin de dar cumplimiento con las obligaciones, sin embargo, el descuido en la actualización de políticas de crédito y estrategias a profundidad, ocasiona el incremento del índice de morosos, paralelo a ello, la provisión de deudas a causa de la acumulación de facturas emitidas a los clientes, las cuales se encuentran vencidas. Del mismo modo, hay similitud con el trabajo de Arcila (2021), En posición general indica que la investigación surge, debido a la falta de un área de cartera, observando falencias para establecer un proceso de cobros con la intención de recaudar la cartera con fechas vencidas, de esta manera evitar el incremento de morosidad, por esta razón, aplicó un manual de cobranza la cual contribuyó a aclarar el panorama del proceso de cobro, donde los socios quedaron satisfechos con los favorables resultados que se obtuvieron al aplicar dicho aporte. A propósito, también tiene semejanza con los resultados obtenidos por Gutiérrez et al (2021), Destacamos que el causante crucial que obstruye la recuperación de créditos, se debe a una inadmisibles utilización de las políticas, usualmente estas son indebidamente implementadas, esto puede complicar al momento de recuperar los créditos que fueron efectuados. El resultado de la aplicación realizada evidencia que la morosidad es relativamente baja, también hace mención que las fechas promedio de cobranza se encuentran con un índice idóneo. Sin embargo, es imprescindible la reestructuración de forma clara, con el ánimo de presentar mejoras en el recupero de la cartera en la fecha estipulada, para ello las áreas en relación deberán esmerarse en aplicar las tácticas. Por otro lado, hay similitud con el artículo realizado por Villena y Guerrero

(2021), los investigadores indican la problemática del incremento de la morosidad debido a la pandemia, para ello describieron las estrategias utilizadas para la recuperación de las cuentas vencidas, donde el resultado fue la implementación de procesos de cobro de manera tradicional de políticas de crédito y estrategias, lo que ocasiona el incremento del índice de morosos durante la crisis sanitaria.

En cuanto al primer objetivo específico, determinar las políticas internas de las cuentas por cobrar que influyen en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021. Las políticas de cobro se definen como una de las reglas que se establece dentro del concesionario para realizar el cobro sin complicaciones futuras, para la cual se deberá aplicar ciertos criterios y procesos de cobranza a fin de dar cumplimiento a la meta del concesionario. Según Zapata (2017) Indicó que la realización del procedimiento de cobranza, la empresa debe tener en cuenta la capacitación para los que conforman el área de cobranzas, quienes tiene la accesibilidad a la información necesaria de los clientes y tienen el contacto directo con ellos. (p. 442-443). Conforme al resultado obtenido estadísticamente se tiene la tabla 3, donde el 88% señaló que el uso de las políticas internas aplicadas en el concesionario es inadecuado y el 12% adecuado. De acuerdo al cuestionario se pudo evidenciar que la persona encargada no aplica los procedimientos de manera correcta, a causa de falta de capacitación y retroalimentación en cuanto a créditos y cobranzas, ocasionada por la frecuente rotación de personal origina que no tomen en serio las funciones asignadas y se consiga el objetivo de recaudar la cobranza en el menor plazo posible. Sin embargo, hay que resaltar el resultado similar que obtuvieron las investigadoras Rosas y Ochante (2021), demostraron que el procedimiento de recaudación afecta a la liquidez, debido a la inadecuada aplicación de las llamadas telefónicas, por otra parte la omisión de las notificaciones por escrito, las cuales ayudarían como respaldo de seguimiento a las cobranzas vencidas, del mismo modo, recurrir ante un área legal en caso sea necesario, estas malas conductas resultan perjudicial para la empresa en cuanto a su liquidez. También se asemejan con los resultados obtenidos por Encinas (2019), por falta de seguimiento en hacer cumplir las fechas de pago y la falta de comunicación con sus clientes ante una sorpresiva visita para realizar el cobro, ocasiona el incremento de morosidad ya que muchos de los clientes no cuentan con solvencia económica repentina visita. Sin embargo, el

resultado obtenido por Miranda (2018), de acuerdo a su problemática planteada, la falta de utilización de estrategias de cobranza afecta a la liquidez y conforme a sus resultados estadísticos obtenidos en la tabla 8 y 9 respectivamente, donde un 64.5% indica que es buena los procedimientos aplicados en la empresa, un 27.4% señalando que es mala, con respecto a la morosidad se tiene un 77.4% de morosidad elevada, entonces el investigador concluye indicando en actualizar las políticas y estrategias de cobranza.

Por otro lado, se tiene el segundo objetivo específico determinar las políticas de crédito que afecta en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021. Profundizando el tema de acuerdo a la base teórica del autor. La política de crédito en una compañía es un proceso que compromete la aplicación de normas de crédito, así como los límites y las nuevas condiciones de crédito. Por consiguiente, se entiende que la política de crédito simboliza el lineamiento de una constitución empresarial para efectuar la aprobación crediticia, en caso sea concedido se dará a conocer de los límites de crédito. (García et al, 2020). Conforme a la investigación realizada y los resultados estadísticos obtenidos, según la tabla 4 un 68% preciso la inadecuada utilización de las políticas crediticias en la empresa y un 32% señaló que es adecuada. Es importante mencionar que en el concesionario no existe una área de gestión crediticia, donde puedan aplicar de manera correcta los contratos, plazos de pago, modalidad de pago, estrategias, procesos de créditos y recaudación de las facturas con fechas vencidas, sin embargo, son aplicadas conforme al criterio por cada personal que va rotando o que realizan otras funciones dentro el concesionario, razón por la cual no se tiene controlado las ventas otorgados al crédito, ocasionando la escasez de liquidez. En cuanto al resultado de Rosas y Ochante (2021) precisó que la empresa dispone de un área de evaluación crediticia, no obstante, debido al descuido en evaluar, analizar la solvencia de los clientes se incrementa la morosidad. Sin embargo, se asemeja el resultado obtenido por Encinas (2019), donde las políticas no se encuentran definidas, basándose a conocimientos adquiridos en experiencias laborales. Por el contrario, el resultado de Miranda (2018), indica que se debe actualizar las estrategias y políticas usadas en la empresa, para poder mejorar los procedimientos y poder bajar el porcentaje de morosidad.

- Fortalezas

Recibimos la aceptación de gerencia, quien muy amablemente nos brindó su apoyo para la aplicación del instrumento a sus colaboradores, pactando la fecha y hora.

- Debilidades

Dificultad para la recopilación de información, debido a que los colaboradores tuvieron una visita sorpresiva para supervisar el control de calidad de los alimentos, por parte de uno de los clientes. Por esta razón los colaboradores tuvieron que priorizar la atención por tratarse de su cliente.

Esta investigación tiene como relevancia, incentivar a los representantes del concesionario a la mejora de la recaudación de las ventas realizadas al crédito, en la cual podrán implementar un área crediticia para posterior aplicación de las políticas y generar mayor liquidez. Así mismo, servirá para posteriores investigaciones respecto al tema.

## VI. CONCLUSIONES

6.1. En cuanto al objetivo general, determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL. Los datos de la encuesta fueron analizados, cuya relación fue aceptable ( $r=0,858$ , sig.  $< 0.05$ ). Entonces, la gestión de cuentas por cobrar influye ampliamente en la liquidez del consorcio. Debido a la falta de un área de gestión crediticia, y con ello el incumplimiento en aplicar los procedimientos de cobranza. De acuerdo con los resultados obtenidos genera un amplio déficit financiero para dar cumplimiento a sus obligaciones de corto mediano y largo plazo.

6.2. En cuanto al primer objetivo específico, determinar las políticas internas de las cuentas por cobrar que influyen en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL. Según los resultados obtenidos se halló una correlación aceptable ( $r= 0,704$ , sig. $< 0,05$ ). Es decir, debido a la falta de un área de gestión crediticia; no llevan un control de sus ventas al crédito para identificar a sus clientes deudores, tampoco cuentan con un procedimiento de cobranzas donde apliquen las llamadas telefónicas, envío de notificaciones o el apoyo de asesoría legal, siendo fundamentales para la recuperación de los créditos y evitar pérdidas financieras. Así mismo, el concesionario es perjudicado debido a la ausencia de liquidez para cumplir con sus obligaciones.

6.3. En cuanto al segundo objetivo específico, determinar las políticas de crédito que afectan en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Conforme con los datos recopilados y el análisis estadístico aplicado, se obtuvo una relación aceptable ( $r=0,721$ , sig.  $< 0.05$ ). Es decir, debido a la inexistencia de cláusulas en el contrato, ya sea plazo de pago, intereses moratorios u otros, ocasionó el incumplimiento de pago por parte del cliente, puesto que no existe documentos que avale las condiciones de venta generadas al crédito, incrementando la morosidad y con ello la deficiencia de liquidez para cumplir con el pago de sus trabajadores y proveedores. Sin embargo, no se descarta que, al no disponer con suficiente liquidez, puede ser el inicio de quiebra o cierre del consorcio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Para tener una apropiada gestión de las cuentas por cobrar, así como liquidez en el concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021, se sugiere que se debe segregar funciones, no es recomendable que gerencia u otro personal haga varias funciones a la vez. Es importante implementar un área de gestión crediticia, así mismo designar un profesional el cual deberá estar en la capacidad de aplicar los procedimientos de cobranza y políticas de crédito específicas. Así mismo, hacer cumplir dichas políticas que involucren a todos sus clientes, también se recomienda a la administración poner más énfasis, esto permitirá tener control para recaudar sus deudas en el menor plazo posible, de esta manera continuar con la operatividad del concesionario con una buena solvencia económica, consiguiendo la satisfacción del cliente, del personal, proveedores u otra obligación.

Respecto al objetivo específico uno, se recomienda que las políticas internas de las cuentas de cobranza que influyen en la liquidez del concesionario de Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021. Debería ser manejado por personal con conocimientos amplios en el área de créditos, el cual podrá hacer cumplir los procedimientos de cobranza para agilizar los cobros en el menor tiempo posible. Así mismo se recomienda tener controlado de manera íntegro las valorizaciones, facturas emitidas con fechas próximas a vencer, con el objetivo de recaudar la totalidad de los pendientes en el tiempo que corresponde, elevando los buenos resultados tanto en la liquidez como en el regocijo del personal, proveedores y demás.

Por otro lado, se tiene la recomendación para el segundo objetivo las políticas de crédito que afecta la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021. Se debería implementar un área de gestión crediticia, donde se establezcan políticas racionales, para que el cliente pueda ser evaluado, también analizar el riesgo crediticio. Es importante que al momento de evaluar se considere cláusulas específicas según sea la necesidad de la empresa, que ayuden al cobro en el menor plazo posible para que el concesionario cuente con mayor solvencia económica. que ayude a cumplir cualquier obligación.

## REFERENCIAS

- Arcila Moncada, L. F. (2021). *Diseño de un Manual de Políticas de Gestión para Cobro de Cartera Caso estudio: Los Rosales S.A de Pereira, Risaralda*. [Trabajo de pregrado, Universidad del Valle]. Repositorio Digital Univalle. <http://hdl.handle.net/10893/21078>
- Benites Aliaga, A. A., Benites Aliaga, R. S., De La Cruz, E. T. & Javez Valladares, S. S. (2021). Effect of collection strategies on the collection effectiveness of the Trujillo Tax Administration Service -SATT. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 5(2), 32-47.
- Borja Salinas, E., Carvajal Salgado, A., Ricaurte Párraga, R. & Arias Valarezo, B. (2019). Auditoría financiera en cuentas por cobrar: eventos que motivan la inconsistencia de saldos. En Peñaherrera Larenas, M. F., Menendez Dávila, J. Y. & Galeas Guijarro, E. E. *Revista Inclusiones: Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 6(Extra 1), 34-55.
- Carrera Cuesta, P. Y., Valenzuela Chicaiza, C. V., Morillo Enríquez, E. M. & Noboa Pardo, J. A. (2019). Crédito y cobranza: Un análisis en Seguros Equinoccial. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(89), 1 - 20. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1330>
- Cazallo Antúnez, A. M., Meñaca Guerrero, I., Martínez Caraballo, H. R., Lechuga Cardozo, J. I.; García Guilliany, J. E. & Olivero Vega, E. (2018). Evaluación de la gestión financiera del Consorcio Metropolitano de Transportes del Área de Sevilla – España (2012-2015). *Revista ESPACIOS*, 39(07), 2. <http://hdl.handle.net/20.500.12442/1812>
- Cedeño-Palacios, C. A. & Palma-Macías, G. R. (2020). Gerenciamento de riscos de crédito, para melhorar a qualidade do portfólio de microcredit, na cooperativa comercio Ltda. *Polo del Conocimiento*, 5(3), 225-254. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i3.1334>
- Chaves da Silva, R. A (2018). Dynamic liquidity: the real capacity of payment of the Enterprise. *Revista Science of Human Action*, 3(1), 98 - 121. <https://doi.org/10.21501/2500-669X.2712>

- Chiriani Cabello, J. E., Alegre Brítez, M. Á. & Chung C. (2020). Management of the credit and collection policies of the MIPYMES for their financial sustainability, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>
- Chumpitaz Santillan, C. J., Malasquez Montellanos, K. I. & Mostacero Mostacero, G. D. (2019). *La gestión de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa AUSA ADUANAS S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional de la UTP. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/3548>
- Cueva Ochoa, J. A. & Rojas, D. (2019). Cash Management strategies relationship with the operating results of Ecuadorian SMEs: Case of Construction and Transport sectors. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(5-1), 39-48. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.128>
- De las Alas-Pumariño Miranda, E. (2014). *El arte de negociar: El negociador a tiempo completo*. Asociación de ingenieros industriales de Madrid.
- Deixa Moreno y Javier Carrillo (2019). *Normas APA 7.ª edición: Guía de citación y referenciación* (7th ed). Publication manual of the American Psychological Association.
- Encinas Bustinza, C. M. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa Distribuidora OIL SAC 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional de la UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9053>
- Flores Morales, M. K. & Naval Carrasco, Y. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014. *Revista de Investigación Universitaria*, 6(1), 21 – 36. <https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039>
- García Ampie, W. J., Valenzuela Martínez, B. O., Gámez Pineda, L. A & Castillo Herrera, B. (2020). Credit Management of the credit program promoted by the ForoMirafior in the Moropotent Mirafior Area of the municipality of Estelí.

*Revista Científica de FAREM-Estelí: Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*, 9(36), 53-66. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i36.10611>

García Guerra, A., Herrada Lladó, T. & Ulloa Paz, E. I. (2020). Procedure for credit policies by type of clients in Cuban state companies. *Universidad & Ciencia*, 9(3), 158-173.

Gonzales Pisco, E. & Sanabria Bolaños, S. W. (2018). Management of accounts receivable and their effects on liquidity in the faculty of a private university, Lima, period 2010 - 2015. *Revista de Investigación Universitaria*, 5(2). <https://doi.org/10.17162/riu.v5i2.975>

Gutiérrez Peralta, S.D., Peralta Castillo, A.L., Mayrena Bellorin, M.U. (2021). Incidence of the application of credit and collection policies in the portfolio recovery of Súper Las Segovias, S.A. in the city of Estelí, Nicaragua, during the first semester of the year 2020. *Revista Científica de FAREM-Estelí: Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*, 10(38), 149-165. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>

Hadad, I. (2020). To Experience Defaulted Debts: Emotions and Practices Associated with Financial Indebtedness. *Revista Colombiana de Antropología*, 56(1), 245-272. <https://doi.org/10.22380/2539472X.1052>

Hernández Sampieri, R., (2019). *Metodología de la investigación*. (6ª ed) México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7582>

Izzatur Rahman, M. A. (2021). The influence of corporate governance, capital structure and company size on the company's financial performance. *Jurnal Manajemen Keuangan Publik*, 5(2), 98-108. <https://doi.org/10.31092/jmkp.v5i2.1383>

Jadán-Maza, V. K. & López-González, C. P. (2021). Good inventory control and management practices for the Llanitos Verdes Agricultural Producers Association. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 7(2), 248- 278. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.510>

- Leal Fica, A. L., Aranguiz Casanova, M. A. & Gallegos Mardones, J. (2018). Credit risk analysis, credit scoring model proposal. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 26(1), 181-207. <https://doi.org/10.18359/rfce.2666>
- Loboa Ortega, E. (2020). Commercial Credit, Financial Policies And Sales In Business Development. *Dictamen Libre*, (26), 137-149. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.26.6192>
- Martinez Fernandez, F. M., Collazos Vargas, M. A. & Castro Suárez, D. A. (2022). Collection strategies to reduce delinquency in the company Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1665 - 1683. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.1984](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984)
- Miranda Smith, R. A. (2018). *Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao – 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23257>
- Mogollón Gómez, J. (2021). Collection Management and its impact on the Financial Management of the company Petroperú S.A: Period 2014 -2016. *PURIQ*, 3(1), 262-285. <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Muyma Maitta, A. & Rojas, D. (2019). Cash management strategies and their relation with the profitability of Ecuadorian SMEs sectors commerce and manufacturing. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(5-1), 29-38. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.127>
- Ñaupas Paitan, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J. & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis* (5ª. Ed.). Ediciones de la U.
- Pizzán-Tomanguillo, N. D. P., García Delgado, E. E., Rosales Bardalez, C. D. & Pizzán-Tomanguillo, S. L. (2022). Processos de cobrança e inadimplência em uma empresa de serviços de marketing. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 462 - 477. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1>

- Rivera-Rodríguez, D. J. & Mendoza-Cedeño, Á. D. (2020). Gestión del microcrédito y riesgo crediticio en las instituciones financieras del cantón Chone. *Polo del Conocimiento: Revista científico – profesional*, 5(8), 393 - 412. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i8.1595>
- Rivera-Sarmiento, F.G. & Erazo-Álvarez, J. C. (2021). Keys to good financial management to mitigate the effects of a pandemic in small organizations. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 7(2), 567-596. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.522>
- Romero Carazas, R., Torres Barrera, W. & Vásquez Villanueva, C.A. (2021). Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en Instituciones de Educación Básica. *Gestión Joven*, 22(4), 37-53.
- Rosas Samillán, A. R. & Ochante Sanchez, K. N. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Icontec del Perú S.R.L. en el distrito de Miraflores – 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1728>
- Solórzano Quito, D. E. & Vásconez Acuña, L. G. (2021). Financial and accounting strategies for strengthening liquidity in the Coagro Agribusiness Corporation. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 7(2), 508- 537. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.520>
- Trujillo Navarrete, J., & Martínez Herrera, O., (2020). *Finanzas empresariales análisis y gestión* (1ª. ed). Colombia Alfa Omega Colombiana S.A.
- Uquillas-Andrade, A. & Carrera, A. (2018). Optimization of effective telephone contacts in collection management through a model of better call schedule, using multinomial regression. *MASKANA*, 9(1), 89-103. <https://doi.org/10.18537/mskn.09.01.09>
- Vera Saca, M.E., Cedeño Holguín, E. D. & García Zambrano, X. L. (2020). Impact of working capital on the profitability of the Tsáchila food industry “El Gustador”. *ECA Sinergia*, 11(3), 50-62.

Villena-López, O. R. & Guerrero-Velástegui, C.A. (2021). Gestão de cobrança em empresas de comercialização de eletrodomésticos: caso Marcimex, Equador. *Polo del Conocimiento*, 6(9), 815-836, <https://doi.org/10.23857/pc.v6i9.3082>

Zapata Sánchez, P. (2017). *Contabilidad general* (8va ed). Alfaomega Colombiana S.A.

Zapata Sánchez, P. (2021). *Contabilidad general* (9na ed). Alfaomega Colombiana S.A

## ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización de variables

| Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021. |   |   |  |   |  |
|---|---|---|--|---|--|
| VARIABLE  | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIONES                                  | INDICADORES                                     | ESCALA DE MEDICIÓN   |
| <b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b><br>Gestión de cuentas por cobrar   | Chumpitaz et al, (2019) Se originan a causa de las transacciones comerciales que se dan al crédito, siendo realizadas por las empresas con terceristas con una adecuada planificación de control interno, aplicando políticas de cobranza para una respectiva eficiencia, la cual generará mejora de la cobranza y se podrá dar cumplimiento a las distintas obligaciones. (p.23-24).   | Se incentivará a la creación de un área crediticia por parte del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL y con ello la implementación de políticas, mediante la propuesta, la cual permitirá optimizar la recaudación de ventas brindadas al crédito, debido a que son reglas de gran envergadura para realizar el cobro sin complicaciones futuras, para efectuar con las diferentes obligaciones que presenta. | Políticas internas de las cuentas por cobrar | Identificación de Clientes deudores             | Likert Ordinal.<br><br>1=Nunca<br>2=Casi Nunca<br>3=A veces<br>4=Casi siempre<br>5=Siempre |
|   |   |   |  | Procedimiento de cobranza                       |  |
|   |   |   | Políticas de crédito                         | Implementación de un área de gestión crediticia |  |
|   |   |   |  | Riesgo crediticio                               |  |
|   |   |   |  | Plazos de pago                                  |  |
|   |   |   |  | Interés moratorio                               |  |
|   |   |   |  | Modalidad de pago                               |  |
| Capital de trabajo  | Efectivo  |   |  |   |  |
|   | Cuentas por cobrar  |   |  |   |  |
|   | Inventarios   |   |  |   |  |
| Prueba acida  | Solvencia económica   |   |  |   |  |
|   | Capacidad de pago   |   |  |   |  |
| <b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b><br>Liquidez  | Según Trujillo y Martínez (2020) consideró que la liquidez es el reflejo que tiene una compañía para dar cumplimiento con sus responsabilidades a medida que van venciendo, es decir, cancelar oportunamente los débitos en el menor plazo posible. También representa el desempeño de la empresa para lograr transformar sus activos fijos en efectivo, pudiendo cancelar sus obligaciones financieras en una fecha menor a un año. (p.139). | Es muy importante para el concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, ya que resulta una cualidad para atender las distintas responsabilidades y compromisos propios de sus trabajadores y sus operaciones.   |  |   |  |

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2. Matriz de Consistencia

| Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021.                                |  |  |   |  |  |
|--|--|--|---|--|--|
| PROBLEMA GENERAL   | OBJETIVO GENERAL   | HIPÓTESIS GENERAL  | VARIABLES   | DIMENSIONES                                  | MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN   |
| ¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua, 2021?                     | Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua, 2021.           | Si se implementa una política de gestión de cuentas por cobrar; entonces repercutirá favorablemente en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua, 2021. | <b>Variable Independiente:</b><br>Gestión de cuentas por cobrar | Políticas internas de las cuentas por cobrar | <ol style="list-style-type: none"> <li><b>TIPO:</b> Aplicada, se basa de acuerdo a las teorías existentes, para plantear una solución de mejora al problema investigado.</li> <li><b>DISEÑO:</b> No experimental, no se manipulan las variables, si no analizan en su ambiente natural.</li> <li><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo, Nos permite responder preguntas de investigación, cumplir objetivos de estudios y someter la hipótesis a prueba.</li> <li><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario</li> <li><b>TÉCNICA:</b> Encuesta.</li> <li><b>POBLACIÓN:</b> Todos los colaboradores del concesionario</li> <li><b>MUESTRA:</b> 25 colaboradores debido a que son multifuncionales.</li> <li><b>MUESTREO:</b> No probabilístico.</li> </ol> |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS  | OBJETIVOS ESPECÍFICOS  | HIPÓTESIS ESPECIFICAS  |   | Políticas de crédito                         |  |
| a) ¿De qué manera las políticas internas de las cuentas por cobrar influyen en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua, 2021? | a) Determinar las políticas internas de las cuentas por cobrar que influyen en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua, 2021. | a) Las políticas internas de las cuentas por cobrar influyen significativamente en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021.                      | <b>Variable Dependiente:</b><br>Liquidez                        | Capital de trabajo                           |  |
| b) ¿Cómo las políticas de crédito afectan en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua, 2021?                                   | b) Determinar las políticas de crédito que afectan en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua, 2021.                          | b) Las políticas de crédito afectan significativamente en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021.   |   | Prueba acida                                 |  |

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 3. Cuestionario

Este instrumento tiene como finalidad conocer cuentas por cobrar en el concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua - 2021.

#### Instrucción:

Lea usted cuidadosamente cada ítem y seleccione la alternativa que sea de su preferencia, siendo una respuesta apropiada para Usted. Asimismo, debe trazar con una "X" según la escala de calificación en cada pregunta escrita. De tal manera, no existen respuestas "validas" o "invalidas". Solo requerimos que llene este cuestionario con total respeto, sinceridad y honestidad de acuerdo a su conocimiento.

Finalmente, se le recuerda que la información otorgada por su persona se manejará con total discreción y será guardada confidencialmente.

| Nunca | Casi Nunca | A veces | Siempre | Casi siempre |
|-------|------------|---------|---------|--------------|
| 1     | 2          | 3       | 4       | 5            |

| VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión de cuentas por cobrar |   |                        |   |   |   |   |
|---|---|------------------------|---|---|---|---|
| N°  | ÍTEMS   | Escala de Calificación |   |   |   |   |
|   |   | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.  | ¿El concesionario realiza la identificación de los clientes deudores para facilitar la recaudación de los créditos otorgados?                             |                        |   |   |   |   |
| 2.  | ¿El concesionario aplica los procedimientos de cobranza para mejorar la recaudación?  |                        |   |   |   |   |
| 3.  | ¿El procedimiento de cobranza es realizado por un personal profesional o capacitado en gestión de las cuentas por cobrar?                                 |                        |   |   |   |   |
| 4.  | ¿Se realiza llamadas a los clientes deudores como parte del procedimiento de cobranza para agilizar el cobro del crédito brindado?                        |                        |   |   |   |   |
| 5.  | ¿El concesionario realiza visitas a sus clientes como parte del procedimiento de cobranza para coordinar y dar una solución al crédito pendiente de pago? |                        |   |   |   |   |
| 6.  | ¿Se envía notificaciones por escrito como parte del procedimiento de cobranza para el cumplimiento de los acuerdos establecidos?                          |                        |   |   |   |   |
| 7.  | ¿El concesionario renegocia la deuda con el cliente moroso a fin de recuperar los abonos pendientes?  |                        |   |   |   |   |
| 8.  | ¿El concesionario cuenta con asesoría legal que garantice la recuperación de cuentas incobrables?   |                        |   |   |   |   |
| 9.  | ¿El concesionario pretende implementar un área de gestión crediticia para mejorar la recaudación de las cuentas por cobrar?                               |                        |   |   |   |   |

| 10.                                   | ¿El concesionario a fin de evitar riesgo crediticio realiza un contrato con el cliente para que no perjudicar la recaudación de las cuentas por cobrar? |                        |   |   |   |   |
|---------------------------------------|---|------------------------|---|---|---|---|
| 11.                                   | ¿El concesionario establece plazos de pago para evitar que incremente la mora en las cuentas por cobrar?  |                        |   |   |   |   |
| 12.                                   | ¿Se establece intereses moratorios por incumplimiento de pago, para mejorar la recaudación de las cuentas por cobrar?                                   |                        |   |   |   |   |
| 13.                                   | ¿El concesionario establece modalidades de pago a sus clientes, para optimizar el proceso de cobro?   |                        |   |   |   |   |
| 14.                                   | ¿Se aplica estrategias y procesos de recuperación de créditos para mejorar la dinámica de las cuentas por cobrar?                                       |                        |   |   |   |   |
| <b>VARIABLE DEPENDIENTE: Liquidez</b> |   |                        |   |   |   |   |
| N°                                    | ÍTEMS   | Escala de Calificación |   |   |   |   |
|                                       |   | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15.                                   | ¿El concesionario hace buen uso del efectivo destinado para la operatividad de la empresa?  |                        |   |   |   |   |
| 16.                                   | ¿La mora del cliente afecta la liquidez del concesionario?  |                        |   |   |   |   |
| 17.                                   | ¿Se controla y registra correctamente el inventario para que no afecte en la liquidez?  |                        |   |   |   |   |
| 18.                                   | ¿El concesionario dispone de solvencia económica para efectuar los pagos a sus proveedores sin afectar la liquidez?                                     |                        |   |   |   |   |
| 19.                                   | ¿El concesionario está en la capacidad de pagar al personal en el plazo establecido?  |                        |   |   |   |   |
| 20.                                   | ¿La capacidad de pago de gastos administrativos se ve afectado por la falta de liquidez?  |                        |   |   |   |   |

### Anexo 4. Prueba piloto

| DATOS DE PRUEBA PILOTO |  |   |   |   |   |   |   |   |           |                          |    |    |    |    |          |           |    |                        |    |   |           |                  |    |       |           |    |    |
|------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|-----------|--------------------------|----|----|----|----|----------|-----------|----|------------------------|----|---|-----------|------------------|----|-------|-----------|----|----|
| ÍTEM                   | GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR                |   |   |   |   |   |   |   |           |                          |    |    |    |    | LIQUIDEZ |           |    |                        |    |   |           |                  |    |       |           |    |    |
|                        | D1. Políticas internas de las cuentas por cobrar |   |   |   |   |   |   |   | D1. TOTAL | D2. Políticas de crédito |    |    |    |    |          | D2. TOTAL | V1 | D3. CAPITAL DE TRABAJO |    |   | D3. TOTAL | D4. PRUEBA ACIDA |    |       | D4. TOTAL | V2 |    |
|                        | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |           | 9                        | 10 | 11 | 12 | 13 | 14       | TOTAL     | 15 | 16                     | 17 |   | 18        | 19               | 20 | TOTAL |           |    |    |
| PERSONAS ENCUESTADAS   | 1  | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2         | 19                       | 2  | 1  | 3  | 5  | 1        | 5         | 17 | 36                     | 2  | 3 | 1         | 6                | 1  | 1     | 2         | 4  | 10 |
|                        | 2  | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1         | 19                       | 1  | 4  | 3  | 5  | 3        | 4         | 20 | 39                     | 5  | 3 | 2         | 10               | 2  | 2     | 4         | 8  | 18 |
|                        | 3  | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4         | 13                       | 2  | 2  | 4  | 4  | 2        | 5         | 19 | 32                     | 3  | 3 | 3         | 9                | 1  | 3     | 5         | 9  | 18 |
|                        | 4  | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5         | 25                       | 4  | 4  | 5  | 5  | 5        | 5         | 28 | 53                     | 5  | 5 | 2         | 12               | 1  | 4     | 5         | 10 | 22 |
|                        | 5  | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2         | 14                       | 2  | 4  | 4  | 4  | 4        | 3         | 21 | 35                     | 4  | 3 | 1         | 8                | 1  | 1     | 4         | 6  | 14 |
|                        | 6  | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4         | 16                       | 2  | 2  | 3  | 3  | 3        | 4         | 17 | 33                     | 3  | 4 | 2         | 9                | 1  | 2     | 4         | 7  | 16 |
|                        | 7  | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1         | 11                       | 1  | 1  | 4  | 3  | 5        | 5         | 19 | 30                     | 2  | 3 | 1         | 6                | 1  | 1     | 5         | 7  | 13 |
|                        | 8  | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1         | 13                       | 1  | 2  | 3  | 4  | 5        | 5         | 20 | 33                     | 3  | 3 | 1         | 7                | 1  | 1     | 5         | 7  | 14 |
|                        | 9  | 2 | 3 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5         | 24                       | 2  | 2  | 5  | 5  | 5        | 5         | 24 | 48                     | 5  | 5 | 2         | 12               | 2  | 3     | 4         | 9  | 21 |
|                        | 10   | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4         | 28                       | 1  | 2  | 3  | 4  | 4        | 5         | 19 | 47                     | 4  | 5 | 3         | 12               | 1  | 1     | 5         | 7  | 19 |
|                        | 11   | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2         | 20                       | 2  | 1  | 3  | 5  | 1        | 5         | 17 | 37                     | 2  | 3 | 1         | 6                | 1  | 1     | 2         | 4  | 10 |
|                        | 12   | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1         | 21                       | 1  | 4  | 3  | 5  | 3        | 4         | 20 | 41                     | 5  | 2 | 2         | 9                | 2  | 2     | 4         | 8  | 17 |
|                        | 13   | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4         | 15                       | 2  | 2  | 4  | 4  | 2        | 5         | 19 | 34                     | 3  | 1 | 3         | 7                | 1  | 3     | 5         | 9  | 16 |
|                        | 14   | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5         | 27                       | 4  | 4  | 5  | 5  | 5        | 5         | 28 | 55                     | 5  | 5 | 2         | 12               | 1  | 4     | 5         | 10 | 22 |
|                        | 15   | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 4         | 24                       | 1  | 2  | 3  | 4  | 4        | 5         | 19 | 43                     | 4  | 3 | 3         | 10               | 1  | 1     | 5         | 7  | 17 |
|                        | 16   | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4         | 16                       | 2  | 2  | 3  | 3  | 3        | 4         | 17 | 33                     | 3  | 3 | 2         | 8                | 1  | 2     | 4         | 7  | 15 |
|                        | 17   | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2         | 12                       | 1  | 1  | 4  | 3  | 5        | 5         | 19 | 31                     | 2  | 3 | 1         | 6                | 1  | 1     | 5         | 7  | 13 |
|                        | 18   | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1         | 12                       | 1  | 2  | 3  | 4  | 5        | 5         | 20 | 32                     | 3  | 2 | 1         | 6                | 1  | 1     | 5         | 7  | 13 |
|                        | 19   | 2 | 3 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5         | 24                       | 2  | 2  | 5  | 5  | 5        | 5         | 24 | 48                     | 5  | 4 | 2         | 11               | 2  | 3     | 4         | 9  | 20 |
|                        | 20   | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1         | 10                       | 2  | 4  | 4  | 4  | 4        | 3         | 21 | 31                     | 4  | 2 | 1         | 7                | 1  | 1     | 4         | 6  | 13 |

## Anexo 5. Validación de juicio de experto



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Moquegua, 28 de abril del 2022

Señor: Dra. Ventura De Esquen, Albertina Marina

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de contabilidad en la UCV, en la sede Lima, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de contador público.

El título de investigación es: Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Liseth Melbi Flores Choque  
DNI: 46580303

Ruth Noemi Mamani Cruz  
DNI: 62770094

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:** "Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021".

**Variable independiente:** Gestión de cuentas por cobrar

| N.º  | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |           | Relevancia <sup>2</sup> |           | Claridad <sup>3</sup> |           | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
|  |   | Si                       | No        | Si                      | No        | Si                    | No        |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: Políticas internas de las cuentas por cobrar</b> |   |                          |           |                         |           |                       |           |             |
| 1  | ¿El concesionario realiza la identificación de los clientes deudores para facilitar la recaudación de los créditos otorgados?                             | x                        |           | x                       |           | x                     |           |             |
| 2  | ¿El concesionario aplica los procedimientos de cobranza para mejorar la recaudación?  | x                        |           | x                       |           | x                     |           |             |
| 3  | ¿El procedimiento de cobranza es realizado por un personal profesional o capacitado en gestión de las cuentas por cobrar?                                 | x                        |           | x                       |           | x                     |           |             |
| 4  | ¿Se realiza llamadas a los clientes deudores como parte del procedimiento de cobranza para agilizar el cobro del crédito brindado?                        | x                        |           | x                       |           | x                     |           |             |
| 5  | ¿El concesionario realiza visitas a sus clientes como parte del procedimiento de cobranza para coordinar y dar una solución al crédito pendiente de pago? | x                        |           | x                       |           | x                     |           |             |
| 6  | ¿Se envía notificaciones por escrito como parte del procedimiento de cobranza para el cumplimiento de los acuerdos establecidos?                          | x                        |           | x                       |           | x                     |           |             |
| 7  | ¿El concesionario renegocia la deuda con el cliente moroso a fin de recuperar los abonos pendientes?  | x                        |           | x                       |           | x                     |           |             |
| 8  | ¿El concesionario cuenta con asesoría legal que garantice la recuperación de cuentas incobrables?   | x                        |           | x                       |           | x                     |           |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: Políticas de crédito</b>                         |   | <b>Si</b>                | <b>No</b> | <b>Si</b>               | <b>No</b> | <b>Si</b>             | <b>No</b> |             |
| 9  | ¿El concesionario pretende implementar un área de gestión crediticia para mejorar la recaudación de las cuentas por cobrar?                               | x                        |           | x                       |           | x                     |           |             |
| 10   | ¿El concesionario a fin de evitar riesgo crediticio realiza un contrato con el cliente para que no perjudicar la recaudación de las cuentas por cobrar?   | x                        |           | x                       |           | x                     |           |             |
| 11   | ¿El concesionario establece plazos de pago para evitar que incremente la mora en las cuentas por cobrar?  | x                        |           | x                       |           | x                     |           |             |
| 12   | ¿Se establece intereses moratorios por incumplimiento de pago, para mejorar la recaudación de las cuentas por cobrar?                                     | x                        |           | x                       |           | x                     |           |             |
| 13   | ¿El concesionario establece modalidades de pago a sus clientes, para optimizar el proceso de cobro?   | x                        |           | x                       |           | x                     |           |             |
| 14   | ¿Se aplica estrategias y procesos de recuperación de créditos para mejorar la dinámica de las cuentas por cobrar?   | x                        |           | x                       |           | x                     |           |             |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Ventura De Esquen, Albertina Marina    **DNI:** 10451044

**Especialidad del validador:** MAESTRA EN CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN AUDITORÍA, DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN

28 de abril del 2022.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:** "Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021".

Variable dependiente: Liquidez

|    | DIMENSIÓN 3: Capital de trabajo   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 15 | ¿El concesionario hace buen uso del efectivo destinado para la operatividad de la empresa?                          | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 16 | ¿La mora del cliente afecta la liquidez del concesionario?  | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 17 | ¿Se controla y registra correctamente el inventario para que no afecte en la liquidez?                              | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 4: Prueba ácida</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 18 | ¿El concesionario dispone de solvencia económica para efectuar los pagos a sus proveedores sin afectar la liquidez? | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 19 | ¿El concesionario está en la capacidad de pagar al personal en el plazo establecido?                                | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 20 | ¿La capacidad de pago de gastos administrativos se ve afectado por la falta de liquidez?                            | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [   ]    No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador: Ventura De Esquen, Albertina Marina    DNI: 10451044

Especialidad del validador: MAESTRO EN CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS, DOCTOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES

28 de abril del 2022.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Moquegua, 28 de abril del 2022

Señor: Dr. Robinson Almanza Cabe

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de contabilidad en la UCV, en la sede Lima, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de contador público.

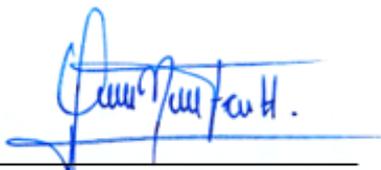
El título de investigación es: Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Liseth Melbi Flores Choque  
DNI: 46580303



Ruth Noemi Mamani Cruz  
DNI: 62770094

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:** "Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021".

**Variable independiente:** Gestión de cuentas por cobrar

| N.º  | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|  |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: Políticas internas de las cuentas por cobrar</b> |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | ¿El concesionario realiza la identificación de los clientes deudores para facilitar la recaudación de los créditos otorgados?                             | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 2  | ¿El concesionario aplica los procedimientos de cobranza para mejorar la recaudación?  | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 3  | ¿El procedimiento de cobranza es realizado por un personal profesional o capacitado en gestión de las cuentas por cobrar?                                 | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 4  | ¿Se realiza llamadas a los clientes deudores como parte del procedimiento de cobranza para agilizar el cobro del crédito brindado?                        | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 5  | ¿El concesionario realiza visitas a sus clientes como parte del procedimiento de cobranza para coordinar y dar una solución al crédito pendiente de pago? | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 6  | ¿Se envía notificaciones por escrito como parte del procedimiento de cobranza para el cumplimiento de los acuerdos establecidos?                          | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 7  | ¿El concesionario renegocia la deuda con el cliente moroso a fin de recuperar los abonos pendientes?  | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 8  | ¿El concesionario cuenta con asesoría legal que garantice la recuperación de cuentas incobrables?   | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: Políticas de crédito</b>                         |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 9  | ¿El concesionario pretende implementar un área de gestión crediticia para mejorar la recaudación de las cuentas por cobrar?                               | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 10   | ¿El concesionario a fin de evitar riesgo crediticio realiza un contrato con el cliente para que no perjudicar la recaudación de las cuentas por cobrar?   | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 11   | ¿El concesionario establece plazos de pago para evitar que incremente la mora en las cuentas por cobrar?  | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 12   | ¿Se establece intereses moratorios por incumplimiento de pago, para mejorar la recaudación de las cuentas por cobrar?                                     | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 13   | ¿El concesionario establece modalidades de pago a sus clientes, para optimizar el proceso de cobro?   | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 14   | ¿Se aplica estrategias y procesos de recuperación de créditos para mejorar la dinámica de las cuentas por cobrar?   | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** SI HAY SUFICIENCIA

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Almanza Cabe, Robinson Bernardino      **DNI:** 29448201

**Especialidad del validador:** MAESTRO EN CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS, DOCTOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES

29 de abril del 2022.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA  
Dr. Robinson Bernardino Almanza Cabe  
PROFESOR ASISTENTE  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:** "Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021".

**Variable dependiente:** Liquidez

|    | DIMENSIÓN 3: Capital de trabajo   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 15 | ¿El concesionario hace buen uso del efectivo destinado para la operatividad de la empresa?                          | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 16 | ¿La mora del cliente afecta la liquidez del concesionario?  | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 17 | ¿Se controla y registra correctamente el inventario para que no afecte en la liquidez?                              | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
|    | <b>DIMENSION 4: Prueba ácida</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 18 | ¿El concesionario dispone de solvencia económica para efectuar los pagos a sus proveedores sin afectar la liquidez? | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 19 | ¿El concesionario está en la capacidad de pagar al personal en el plazo establecido?                                | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 20 | ¿La capacidad de pago de gastos administrativos se ve afectado por la falta de liquidez?                            | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** SI HAY SUFICIENCIA

**Opinión de aplicabilidad:**  **Aplicable** [ X ]  **Aplicable después de corregir** [ ]  **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Almanza Cabe, Robinson Bernardino **DNI:** 29448201

**Especialidad del validador:** MAESTRO EN CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS, DOCTOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES

29 de abril del 2022.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA  
 Dr. Robinson Bernardino Almanza Cabe  
 DOCENTE ORGANIZADO  
**Firma del Experto Informante.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Moquegua, 28 de abril del 2022

Señor: Mg. Rojas Ramos, Guido

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de contabilidad en la UCV, en la sede Lima, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de contador público.

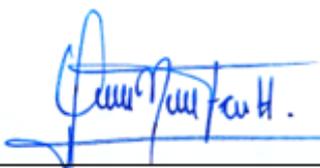
El título de investigación es: Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Liseth Melbi Flores Choque  
DNI: 46580303



Ruth Noemi Mamani Cruz  
DNI: 62770094

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:** "Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021".

**Variable independiente:** Gestión de cuentas por cobrar

| N.º  | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|  |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: Políticas internas de las cuentas por cobrar</b> |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | ¿El concesionario realiza la identificación de los clientes deudores para facilitar la recaudación de los créditos otorgados?                             | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 2  | ¿El concesionario aplica los procedimientos de cobranza para mejorar la recaudación?  | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 3  | ¿El procedimiento de cobranza es realizado por un personal profesional o capacitado en gestión de las cuentas por cobrar?                                 | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 4  | ¿Se realiza llamadas a los clientes deudores como parte del procedimiento de cobranza para agilizar el cobro del crédito brindado?                        | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 5  | ¿El concesionario realiza visitas a sus clientes como parte del procedimiento de cobranza para coordinar y dar una solución al crédito pendiente de pago? | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 6  | ¿Se envía notificaciones por escrito como parte del procedimiento de cobranza para el cumplimiento de los acuerdos establecidos?                          | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 7  | ¿El concesionario renegocia la deuda con el cliente moroso a fin de recuperar los abonos pendientes?  | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 8  | ¿El concesionario cuenta con asesoría legal que garantice la recuperación de cuentas incobrables?   | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: Políticas de crédito</b>                         |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 9  | ¿El concesionario pretende implementar un área de gestión crediticia para mejorar la recaudación de las cuentas por cobrar?                               | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 10   | ¿El concesionario a fin de evitar riesgo crediticio realiza un contrato con el cliente para que no perjudicar la recaudación de las cuentas por cobrar?   | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 11   | ¿El concesionario establece plazos de pago para evitar que incremente la mora en las cuentas por cobrar?  | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 12   | ¿Se establece intereses moratorios por incumplimiento de pago, para mejorar la recaudación de las cuentas por cobrar?                                     | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 13   | ¿El concesionario establece modalidades de pago a sus clientes, para optimizar el proceso de cobro?   | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 14   | ¿Se aplica estrategias y procesos de recuperación de créditos para mejorar la dinámica de las cuentas por cobrar?   | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Rojas Ramos, Guido      DNI: 01318040

**Especialidad del validador:** MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION

29 de abril del 2022.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.  
GUIDO ROJAS RAMOS  
MG. AUDITORIA Y TRIBUTACIÓN

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:** "Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez del concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021".

**Variable dependiente:** Liquidez

|    | DIMENSIÓN 3: Capital de trabajo   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 15 | ¿El concesionario hace buen uso del efectivo destinado para la operatividad de la empresa?                          | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 16 | ¿La mora del cliente afecta la liquidez del concesionario?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 17 | ¿Se controla y registra correctamente el inventario para que no afecte en la liquidez?                              | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSION 4: Prueba ácida</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 18 | ¿El concesionario dispone de solvencia económica para efectuar los pagos a sus proveedores sin afectar la liquidez? | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 19 | ¿El concesionario está en la capacidad de pagar al personal en el plazo establecido?                                | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 20 | ¿La capacidad de pago de gastos administrativos se ve afectado por la falta de liquidez?                            | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [   ]    No aplicable [   ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Rojas Ramos, Guido    **DNI:** 01318040

**Especialidad del validador:** MAESTRO EN CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS, DOCTOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES

29 de abril del 2022.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

GUIDO ROJAS RAMOS  
MG. AUDITORIA Y TRIBUTACIÓN

### Anexo 6. Tabla de datos

| ÍTEMS | GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    | LIQUIDEZ |    |    |    |    |    |
|-------|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----------|----|----|----|----|----|
|       | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15       | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1     | 2                             | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1  | 3  | 2  | 1  | 5  | 2        | 3  | 1  | 1  | 1  | 2  |
| 2     | 1                             | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2  | 4  | 2  | 3  | 4  | 2        | 3  | 1  | 2  | 3  | 4  |
| 3     | 2                             | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4  | 4  | 3  | 2  | 5  | 3        | 3  | 3  | 1  | 3  | 5  |
| 4     | 3                             | 1 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5        | 5  | 2  | 3  | 5  | 5  |
| 5     | 1                             | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4  | 3  | 2  | 2  | 4  | 2        | 2  | 1  | 1  | 1  | 3  |
| 6     | 1                             | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1        | 2  | 2  | 3  | 1  | 2  |
| 7     | 1                             | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1  | 2  | 1  | 1  | 3  | 2        | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 8     | 1                             | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2  | 3  | 2  | 3  | 5  | 3        | 3  | 1  | 1  | 1  | 5  |
| 9     | 2                             | 2 | 2 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 2 | 1  | 2  | 1  | 1  | 4  | 5        | 5  | 2  | 4  | 3  | 5  |
| 10    | 1                             | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3  | 5  | 4  | 3  | 5  | 1        | 2  | 2  | 1  | 1  | 5  |
| 11    | 3                             | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1  | 3  | 2  | 1  | 5  | 2        | 3  | 1  | 1  | 1  | 2  |
| 12    | 3                             | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 5        | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  |
| 13    | 2                             | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2  | 4  | 4  | 2  | 5  | 2        | 3  | 3  | 2  | 3  | 5  |
| 14    | 3                             | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4  | 5  | 4  | 2  | 5  | 5        | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  |
| 15    | 1                             | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1        | 2  | 1  | 1  | 1  | 4  |
| 16    | 1                             | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3        | 3  | 2  | 1  | 2  | 4  |
| 17    | 1                             | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2        | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  |
| 18    | 1                             | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1  | 2  | 2  | 1  | 3  | 3        | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 19    | 2                             | 2 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 2  | 2  | 1  | 2  | 3  | 5        | 4  | 2  | 5  | 3  | 5  |
| 20    | 1                             | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4        | 2  | 1  | 1  | 1  | 4  |
| 21    | 1                             | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1        | 2  | 2  | 1  | 2  | 4  |
| 22    | 1                             | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1  | 1  | 2  | 1  | 3  | 2        | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 23    | 1                             | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2  | 3  | 2  | 3  | 1  | 3        | 2  | 1  | 1  | 1  | 5  |
| 24    | 2                             | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 2  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5        | 4  | 3  | 5  | 5  | 4  |
| 25    | 1                             | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1        | 2  | 1  | 1  | 1  | 3  |

## Anexo 7. Resultados de confiabilidad de variables

### *Técnica e instrumento de recolección de datos*

| <b>Variable</b>                     | <b>Técnica</b> | <b>Instrumento</b> |
|-------------------------------------|----------------|--------------------|
| Gestión de cuentas por cobrar (V.1) | Encuesta       | Cuestionario       |
| Liquidez (V.2)                      | Encuesta       | Cuestionario       |

### *Rangos de fiabilidad*

| <b>Criterio</b> | <b>Rango</b> |
|-----------------|--------------|
| No es confiable | -1 a 0       |
| Baja            | ,01 al ,49   |
| Moderada        | ,05 al ,75   |
| Aceptable       | ,76, al ,86  |
| Elevada         | ,90 a 1      |

### *Fiabilidad estadística de ambas variables: Gestión de cuentas por cobrar y liquidez*

| <b>Alfa de Cronbach</b> | <b>N de elementos</b> |
|-------------------------|-----------------------|
| ,912                    | 20                    |

Muestra el resultado de fiabilidad del alfa de Cronbach, resultado que corresponde a la suma de datos de ambas variables investigadas, donde el resultado fue ,912, la cual nos indica que su medición es buena conforme a al rango de fiabilidad.

### *Fiabilidad estadística de la variable Gestión de cuentas por cobrar*

| <b>Alfa de Cronbach</b> | <b>N de elementos</b> |
|-------------------------|-----------------------|
| ,841                    | 14                    |

Se visualiza el resultado de fiabilidad del alfa de Cronbach, resultado correspondiente a todos los datos de la variable 1, con una correlación de ,841, lo que significa que es aceptable de acuerdo al rango establecido de fiabilidad.

### *Fiabilidad estadística de la variable Liquidez*

| <b>Alfa de Cronbach</b> | <b>N de elementos</b> |
|-------------------------|-----------------------|
| ,885                    | 6                     |

Se tiene 6 elementos que corresponde a la variable 2, las cuales tienen un resultado de fiabilidad del alfa de Cronbach, lo que significa que es aceptable de acuerdo a los rangos establecidos de fiabilidad.

## Anexo 8. Carta de consentimiento



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Moquegua, 22 de febrero de 2022

Señores

Escuela Profesional de Contabilidad

Universidad César Vallejo – Campus Lima Norte

A través del presente, Eduardo Llanos Llanos, identificado (a) con DNI N°42622252 representante de la empresa/institución ALIMENTOS Y SERVICIOS LLANOS SRL, con el cargo de GERENTE GENERAL, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) FLORES CHOQUE LISETH MELBI
- b) MAMANI CRUZ RUTH NOEMI

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de Alimentos y Servicios Llanos SRL, Moquegua 2021".

Si  No

- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

ALIMENTOS Y SERVICIOS LLANOS SRL  
  
Eduardo Llanos Llanos  
GERENTE GENERAL

.....  
Eduardo Llanos Llanos  
GERENTE GENERAL

## **Anexo 9. Propuesta**

### **1. INTRODUCCIÓN:** Gestión de cobranza

La propuesta de las políticas y estrategias de cobranzas será presentada a al concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL. Para su revisión y/o mejora, por la junta de socios y las áreas involucradas, tiene como propósito, establecer directrices para mejorar y obtener una buena gestión y seguimiento al momento de agilizar la cobranza de los clientes, para ello es necesario tener en cuenta cada regla creada por el concesionario, por lo tanto, la propuesta será elaborado de acuerdo a las necesidades internas que pueda tener la empresa, según el caso de cada cliente, procurando mantener la integridad, sinceridad, responsabilidad, respeto y otros criterios a beneficio de todos los implicados. Por otro lado, las políticas de cobro deben incluir condiciones, respecto a las ventas, en la cual se disponga condiciones de venta, riesgos crediticios, plazos, formas de pago, tasas de mora, limites crediticios. Del mismo modo, se aplicarán en las cobranzas, una vez emitida la factura, se procederá a realizar el seguimiento de acuerdo a la fecha pactada en la venta, aplicando el procedimiento de cobranzas por parte del área correspondiente, con la finalidad de agilizar la cobranza para incrementar la liquidez de la empresa. Para dar cumplimiento, veracidad y funcionalidad a las políticas y procedimientos de cobro serán revisadas con el apoyo de un asesor legal, para posteriormente ser plasmadas en un manual, seguidamente deberán ser validados por: junta de socios y gerencia general, previo asesoramiento legal. Posteriormente contabilidad, gestión crediticia, cobranzas y el área legal, deberán dar cumplimiento a lo establecido en el manual. Finalmente, se establecen las funciones específicas de acuerdo al organigrama propuesta.

### **2. FINALIDAD**

Su finalidad es reglamentar cada proceso de las cobranzas en el plazo adecuado, aplicando intereses por mora, negociación en caso corresponda, de este modo se alcanzará recuperar los pendientes procediendo a ser reprogramados nuevamente, de esta manera se conseguirá disminuir los incobrables.

### 3. OBJETIVOS

- ✓ Disminuir el plazo de cobranza mediante la propuesta de las políticas y procesos de cobro para reducir la cuenta de los clientes morosos.
- ✓ Especificar los procesos de cobranza de principio a fin, detallando la forma de los procedimientos de cobranzas.
- ✓ Incrementar el índice de liquidez, mediante la ejecución de las políticas y procesos de cobro.
- ✓ Mejorar el proceso y estrategias para la recuperación de las ventas otorgadas el crédito de manera eficiente y oportuna, evitando incrementar la morosidad de los créditos.

### 4. PROCESO DE COBRANZA

#### a) Identificación de clientes deudores:

Se llevará el control detalladamente (razón social, ruc, fecha, monto, N° de factura, tiempo u otros) de todos los clientes, donde posteriormente se generará un reporte en el cual serán ubicados rápidamente y eficazmente a los clientes con mayor tiempo de vencimiento en sus pagos.

#### b) Proceso de cobranza:

El pago de las facturas se realizará en un plazo de 15 días, después de haber emitido la factura, para el cumplimiento se procederá con los siguientes pasos:

- ✓ Primero: Se aplicará llamadas con 5 días de anticipación, con el propósito de hacerle el recordatorio de las facturas que se encuentran próximos a vencer.
- ✓ Segundo: En caso incumpla con la fecha establecida, el día 16 se reporta al área y posteriormente se procederá a visitar al cliente para coordinar y dar una solución del crédito pendiente de pago.
- ✓ Tercero: De no cumplir con los compromisos realizados durante la visita, se enviará notificaciones escritas (correos, cartas notariales) con un plazo de respuesta de 72Hrs.
- ✓ Cuarto: Día 20, Se procederá a renegociar (plazos de pago) con el cliente con la finalidad de recuperar el monto otorgado.

- ✓ Quinto: Una vez agotado todos los medios posibles para la recuperación, al día 30 de incumplimiento, se solicitará el apoyo del área legal el cual garantizará la recuperación del crédito.

Por otro lado, se solicitará al cliente la recepción de la factura mediante un sello, con ello se evidenciará la fecha de entrega del documento, la cual será un respaldo importante para hacer el seguimiento de la cobranza.



## **POLÍTICAS DE CREDITO**

### **1. INTRODUCCIÓN**

La propuesta de las políticas para brindar el servicio de alimentación al crédito a los clientes, será presentada al concesionario Alimentos y Servicios Llanos SRL. Para su revisión y/o mejora, por la junta de socios y las áreas involucradas, tiene como propósito, establecer directrices para mejorar y obtener una buena gestión y seguimiento al momento de agilizar la cobranza de los clientes, para ello es necesario tener en cuenta cada regla creada por el concesionario, por lo tanto, la propuesta será elaborado de acuerdo a las necesidades internas que pueda tener la empresa, según el caso de cada cliente, procurando mantener la integridad, sinceridad, responsabilidad, respeto y otros criterios a beneficio de todos los implicados. Por otro lado, las políticas de cobro deben incluir condiciones, respecto a las ventas, en la cual se disponga condiciones de venta, riesgos crediticios, plazos, formas de pago, tasas de mora, limites crediticios. Del mismo modo, se aplicarán en las cobranzas, una vez emitida la factura, se procederá a realizar el seguimiento de acuerdo a la fecha pactada en la venta, aplicando el procedimiento de cobranzas por parte del área correspondiente, con la finalidad de agilizar la cobranza para incrementar la liquidez de la empresa. Para dar cumplimiento, veracidad y funcionalidad a las políticas y procedimientos de cobro serán revisadas con el apoyo de un asesor legal, para posteriormente ser plasmadas en un manual, seguidamente deberán ser validados por: junta de socios y gerencia general, previo asesoramiento legal. Posteriormente contabilidad, gestión crediticia, cobranzas y el área legal, deberán dar cumplimiento a lo establecido en el manual. Finalmente, se establecen las funciones específicas de acuerdo al organigrama propuesta.

### **2. FINALIDAD**

Su finalidad es establecer, lineamientos y procedimientos a cada crédito que será otorgado al consumidor, con el único propósito de brindar facilidades de pago, también se determinará las modalidades de pago, estrategias de recuperación, evitando los riesgos crediticios, en la cual se aplicaría los intereses por morosidad del cliente.

## **OBJETIVOS:**

- ✓ Disminuir la mora mediante la propuesta de políticas y procesos crediticios.
- ✓ Trazar los procedimientos y lineamientos desde la apertura hasta su culminación del otorgamiento de los alimentos brindados al crédito.
- ✓ Conservar un índice bajo de mora, analizando al cliente mediante sus reportes financieros.
- ✓ Mejorar el proceso de evaluación al consumidor (cliente) evitando problemas financieros a futuro.

### **3. PROCEDIMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE CRÉDITO**

Para un adecuado procedimiento de implementación de políticas de crédito se debe considerar el siguiente reglamento:

- ✓ El manual tiene que estar legalizado y firmado por gerencia.
- ✓ El encargado del área crediticia deberá supervisar con responsabilidad la debida aplicación y uso del manual.

Puede existir nuevas propuestas para mejorar el procedimiento de créditos, dado a ello existe la posibilidad de una modificación al manual ya plasmado, con una previa coordinación de las áreas implicadas y autorización de gerencia.

- a)** El área crediticia debe contactar a los clientes con respecto, inteligencia y astucia para otorgarle una buena atención.
- b)** El requerimiento de alimentos, será emitido por el cliente (gerente), la cual será recepcionado por el concesionario, para ser evaluado y proceder a celebrar el contrato, en la cual debe prescribirse información relevante (RUC, razón social, precio del servicio, tiempo de pago u otros puntos importantes), previamente firmado aceptando las cláusulas de compromisos de pago en señal de conformidad. Finalmente se procederá a brindar la atención del servicio requerido.

- c) Si el gerente es una persona natural y solicita un crédito, tendrá que llenar correctamente sus datos personales (D.N.I., dirección con indicaciones claras, RUC, nombres completos y firma), por otro lado, también tendrá que brindar dos números de otros proveedores que nos brinden referencia sobre sus pagos.

### **3. RIESGO CREDITICIO**

- a. Se analizará la información que otorgue el cliente al momento de presentar el formato de crédito, para poder corroborar su capacidad de pago.
- b. Si el cliente es un conocido o recomendado de algún trabajador del concesionario, de igual manera se le solicitara los documentos requeridos para cumplir con el procedimiento que corresponde.
- c. Se debe contactar a las referencias brindadas por el cliente, para disminuir la posibilidad de un posible cliente moroso.
- d. Finalmente se firmará el contrato para proceder con las ventas al cliente.

### **4. PLAZO DE PAGO**

Se otorgará 15 días como plazo máximo después de la emisión de la factura.

### **5. INTERÉS MORATORIO**

Se procederá a cobrar un 2% de interés de las facturas, por día vencido.

### **6. MODALIDADES DE PAGO DE PAGO**

El concesionario brindara distintas modalidades para que le cliente pueda cumplir con los compromisos acordados (cheques, depósitos en cuenta, transferencias interbancarias y efectivo).

**ORGANIGRAMA DEL CONCESIONARIO ALIMENTOS Y SERVICIOS LLANOS SRL**

